

Reporte de **sustentabilidad** **2021-2022**



CENTRO MOTOR



PENSANDO EN EL FUTURO, SIEMPRE.....	5
Mensaje del Vicepresidente.....	5
UNA COMPAÑÍA EFICIENTE.....	7
Calidad, seguridad y productividad en nuestra esencia.....	7
Valores que respaldan la filosofía Toyota.....	9
Gestionar con liderazgo.....	10
Código de Conducta.....	11
Seguridad de la información.....	11
Crecer año a año.....	12
Desempeño económico.....	13
PRODUCTOS CALIDAD EXCEPCIONAL: TOYOTA.....	16
Autos	16
Pickups y comerciales.....	16
Vehículo Utilitario Deportivo (SUV) y Crossovers	16
Venta de usados seleccionados.....	17
Flotas y ventas especiales.....	17
Toyota Plan: un plan distinto.....	18
Nuestros productos en grandes números.....	19
Equipos Industriales, para un cliente que busca excelencia.....	20
GR GARAGE.....	23
SERVICIOS QUE NOS HACEN ÚNICOS.....	24
KINTO: soluciones de movilidad integrales e inteligentes.....	24
Garantía con respaldo Toyota	27
Servicio de Posventa.....	27

UN TOYOTA PARA CADA CLIENTE.....	30
Brindarles la mejor atención.....	30
Club Toyota: Sos parte.....	32
Comunicación transparente y continua.....	32
Reducir la huella ambiental del cliente.....	32
TRANSVERSALIZAR LA SUSTENTABILIDAD.....	33
Reconocimiento a nuestro compromiso.....	33
Públicos con los que nos vinculamos.....	34
Canales por los que nos comunicamos.....	35
Temas materiales a la gestión de sustentabilidad.....	36
Los ODS y nuestra gestión de sustentabilidad.....	37
EL PLANETA EN NUESTRA MIRA.....	38
Sistema de Gestión Ambiental que nos guía.....	38
Programa EcoDealer	39
Política ambiental de Centro Motor S.A.....	40
Construir futuro.....	42
Las mediciones de impacto que controlamos.....	44
Consumo energético.....	44
Emisiones.....	47
Residuos.....	49
Agua y efluentes.....	53
EL EQUIPO DE CENTRO MOTOR.....	54
Los que hacemos la empresa.....	54
Diversidad e igualdad profesional.....	57

¿Cómo pensamos?.....	58
Organizar el trabajo para mejorar el desempeño.....	58
Formación como base del crecimiento.....	58
Los beneficios de ser parte.....	60
Cuidar a nuestra gente.....	60
INVERTIR EN NUESTRA COMUNIDAD.....	63
Enseñar desde la infancia: Programa Luz Vede.....	64
Aliados con fuertes propósitos.....	65
Sensibilizar sobre el cuidado del medioambiente.....	65
Extras de compromiso.....	66
PROVEEDORES DE VALOR.....	68
Una relación ética y transparente.....	68
¿Cómo es nuestra cadena de suministro?.....	68
Gasto en proveedores.....	70
Con criterio sustentable.....	70
Abiertos al diálogo.....	70
INDICE DE CONTENIDOS GRI.....	71
GRI 102 - CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES 2016.....	71
GRI 200 - ESTÁNDARES ECONÓMICOS.....	76
GRI 300 - ESTÁNDARES AMBIENTALES.....	78
GRI 400 - ESTÁNDARES SOCIALES.....	83
Reference Claim.....	92
Créditos.....	93

Mensaje del Vicepresidente

102-14

Desde Centro Motor S.A. estamos muy orgullosos de presentar nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad, utilizando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), porque muestra el compromiso que tenemos con los impactos que generamos, tanto económicos como ambientales y sociales. Esto habla no solo de una estrategia específica en la materia, sino también, de un convencimiento claro que tenemos como empresa, alineada a la visión de Toyota.

Este reporte resume el resultado del esfuerzo de un equipo que aprende a diario a mejorar sus procesos, como promueve la filosofía Kaizen. Pero, además, refleja la responsabilidad que asumimos como concesionario Toyota para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas específicas de la agenda 2030 propuesta por Naciones Unidas.

Podemos hacerlo porque planificamos nuestra empresa con visión de futuro, siempre poniendo al cliente en el centro. Esto es parte de entender que la relación tanto con la marca como especialmente con el cliente es de largo plazo y que las coyunturas, difíciles o no, hay que pasarlas juntos. Ese nivel de transparencia, como acuerdo tácito que tenemos con el cliente, es lo que cuidamos y respetamos en cada decisión tomada.

Comprendemos cabalmente el nuevo perfil de cliente que nos elige y que viene cambiando sus hábitos hacia el uso del vehículo más que a la propiedad. Esto nos lleva a actuar en consecuencia: diseñamos servicios a su medida, con un nuevo concepto de movilidad que llega con KINTO y satisface la necesidad del cliente de acceder al Toyota que quiere por el tiempo que necesite.

También somos conscientes del impacto que nuestra empresa tiene en el ambiente. Por eso, buscamos alternativas de solución para no ser parte del problema. Centro Motor S.A. fue uno de los primeros concesionarios

de Sudamérica en certificar la Norma ISO 14001 -actualizada constantemente- para acercarnos a una operación carbono neutro. Por esta razón, en cada sector de la empresa revisamos y aplicamos mejoras que podrían hacer más eficiente el consumo de recursos naturales, y también buscamos oportunidades para disminuir la generación de residuos y efluentes, con un tratamiento adecuado y responsable de cada uno.

Esa consistencia en el tiempo, marcada por la filosofía Kaizen, va haciendo que el compromiso con el medioambiente se convierta en parte de la cultura y del ADN de la empresa, ese que a su vez nos permite compartirlo no solo con los colaboradores sino también con proveedores y clientes. Así, invitamos a nuestros públicos de interés a ser parte de estas iniciativas, con proyectos que difundan y sensibilicen sobre las temáticas de sustentabilidad en las que enfocamos nuestra estrategia.

Este año tuvimos el placer de presentar en Centro Motor de avenida Colón, las nuevas tecnologías que trae Toyota en relación a movilidad sostenible. Con cuatro modelos electrificados diferentes (híbridos, híbridos enchufables, eléctricos y eléctricos con celdas de combustible de hidrógeno), nuestros públicos pudieron vivir esas experiencias que disfrutamos ofrecer: sensibilizar sobre movilidad sustentable y utilizar nuestros modelos para sentir un Toyota, esta vez, con tecnología amigable con el medioambiente. El evento se dio en el marco de la Cumbre Mundial de Economía Circular planificada por la ciudad de Córdoba y de la Jornada de Movilidad Sostenible organizada por la Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC).

Por su parte, enfocamos nuestra inversión social en dos temas claves. Uno de ellos es la generación de trabajo digno, con la contratación de proveedores con propósito que incorporan en sus causas un desafío mayor: incluir a más personas en el sistema formal de trabajo. De esta manera, multiplicamos el empleo y damos oportunidades de crecimiento

a más personas. Pero esto no es todo, también se alinean a nuestro deseo de cuidar el planeta y ofrecen productos ecológicos, realizados con nuestros propios residuos de cartón.

El otro tema social es la educación vial en la que apostamos a que los niños, niñas y jóvenes de localidades cercanas a la ciudad de Córdoba aprendan desde una edad temprana las reglamentaciones para el buen uso del vehículo y que, a través de ellos, se transmita a sus padres. Utilizamos, para estas charlas y capacitaciones, material didáctico producido también por nuestros proveedores de impacto positivo.

Todas estas iniciativas son parte de un plan mayor, de una estrategia clara de sustentabilidad que guía nuestro accionar y nos permite hacer pie en los lugares donde nos esperan. Pero nada de esto lo hacemos solos. Toyota Argentina S.A. es un gran apoyo e impulso para nuevos desafíos en los que podemos demostrar nuestra excelencia y, por supuesto, nuestros clientes, proveedores y colaboradores son el incentivo para transformar nuestros resultados en un impacto positivo para todos.

Gracias por ser parte de este segundo Reporte de Sustentabilidad.



Darío José Ramonda
VICEPRESIDENTE CENTRO MOTOR S.A.

“Somos conscientes del impacto que nuestra empresa tiene en el ambiente. Por eso, buscamos alternativas de solución para no ser parte del problema”

UNA COMPAÑÍA EFICIENTE

CALIDAD, SEGURIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN NUESTRA ESENCIA

103-1; 103-2; 103-3; 102-16

Nuestro modelo de negocios pone a los clientes en el centro, buscando su satisfacción con la marca a través de calidad, seguridad y productividad en todas las operaciones.

Trabajamos con metodologías eficientes, que cumplen con altos estándares de calidad, y participamos de los programas desarrollados por Toyota para su red de concesionarios tanto en ventas como para su servicio de posventa, contando con las certificaciones de Estilo Comercial Toyota y TSM Kodawari.

Estilo de Movilidad TOYOTA

En 2021 hemos evolucionado del “Estilo Comercial – Best in Town” al nuevo “Estilo de Movilidad TOYOTA- Best in Town”, para mantener nuestra concepción de Servicio de Soluciones Integrales para un perfil de cliente con nuevas exigencias y expectativas. De esta manera, continuamos generando un diferencial en cada etapa de la experiencia de nuestros clientes con la marca, en línea con la filosofía “Kaizen” y “Best in Town”, pilares para exceder sus expectativas.

El “Estilo de Movilidad TOYOTA – Best in Town” es una guía que apunta a mejorar los procesos de gestión y los estándares de calidad de atención a nuestros clientes. ¿Cómo? Logrando que cada procedimiento particular esté orientado a generar valor agregado en la experiencia del cliente desde su primer contacto con nosotros. Así, generamos una relación perdurable en el tiempo, al solucionar todas sus necesidades de movilidad y afianzar su relación con la marca TOYOTA, integrando de manera orgánica la experiencia física con el mundo digital.

Este nuevo “Estilo” incluye tanto la venta tradicional, como todas las unidades de negocio de la cadena de valor: Servicio al Cliente, Kinto, Club TOYOTA, TOYOTA Plan, TCFA y Usados.



Certificación en TSM Kodawari

Este programa asegura las operaciones básicas en los Concesionarios desde la perspectiva del cliente y la responsabilidad como Concesionario Toyota.

Para obtener esta certificación de Toyota Motor Corporation, que ofrece guías de evaluación con distintos estándares en la operación de posventa, los concesionarios deben cumplir al 100%.

Somos el **primer concesionario,**
en el Mercosur, en **certificar los estándares**
del programa TSM Kodawari.

Cultura Kaizen

Para conservar la satisfacción de nuestros clientes y mejorar su experiencia aplicamos esta filosofía de Toyota que promueve la mejora continua, tanto en la calidad de los productos como en la excelencia operativa del concesionario. Por eso, desde Centro Motor S.A. fomentamos las actividades Kaizen en todos nuestros procesos y servicios.

Sistema de Gestión Ambiental certificado

A todas estas certificaciones, sumamos la Norma ISO 14.001 para nuestro Sistema de Gestión Ambiental, lo que nos convierte en uno de los primeros concesionarios en Sudamérica en obtenerla.



VALORES QUE RESPALDAN LA FILOSOFÍA TOYOTA

102-16

Nuestro propósito es ser la compañía que satisface la necesidad de movilidad de las personas con productos y servicios de excelencia, dándole al cliente el lugar que se merece: estar en el centro de nuestra estrategia.

Así, trabajamos con una cultura alienada al Toyota Way, como base que compartimos con la red de concesionarios de la marca, y con valores corporativos que traducen nuestro compromiso.



GESTIONAR CON LIDERAZGO

102-18

Darío Onofre Ramonda es el Presidente de la compañía y uno de los socios fundadores. Actualmente, su hijo Darío José (Vicepresidente), es quien lidera Centro Motor S.A, junto a un equipo gerencial a cargo de llevar adelante la estrategia corporativa.



Darío Onofre Ramonda
Presidente



Darío José Ramonda
Vicepresidente



Claudio Correa
Gerente General
(Av. M. P. Cabrera)



Diego Loyber
Gerente de Posventa



Agustín Guercovich
Gerente de Planeamiento
y Comercial



Ricardo Bravo
Gerente de Recursos Humanos
y Responsabilidad Social Empresaria



Walter Wehrlí
Gerente de Finanzas



Alberto Amateis
Gerente de Plan de Ahorro

Código de Conducta

102-16; 103-1; 103-2; 103-3; 205-1; 205-2

Adhesión al Código de Conducta de Toyota Argentina

En octubre de 2021 adherimos a los principios del Código de Conducta de Toyota Argentina, mediante la D.D.J.J. de Ética y Compliance para Concesionarios de Toyota Argentina S.A. El Código de Toyota está dirigido a Proveedores, Concesionarios y Distribuidores y su finalidad es promover sus valores en los principales socios del negocio.



CÓDIGO DE CONDUCTA
PARA PROVEEDORES,
DISTRIBUIDORES
Y CONCESIONARIOS
DE TOYOTA ARGENTINA S.A.

- ✓ Relación con Proveedores, Distribuidores y Concesionarios.
- ✓ Integridad y transparencia.
- ✓ Prevención de conflictos de interés.
- ✓ Tratamiento de la información. Protección de datos personales.
- ✓ Política anti soborno.
- ✓ Prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- ✓ Competencia leal y defensa de la competencia.
- ✓ Medio ambiente, seguridad e higiene.
- ✓ Igualdad de oportunidades. Respeto por diversidad e inclusión
- ✓ Gestión de riesgos.
- ✓ Comunicación de posibles conductas indebidas.

Desarrollamos nuestro propio Código

Estamos desarrollando el Sistema de Gestión de Compliance y, en ese marco, esperamos concluir la elaboración y aprobación del Código de Conducta de Centro Motor S.A. hacia finales de 2022.

Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Nuestra operatoria cumple con los requerimientos establecidos por la

Unidad de Información Financiera (UIF) para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.

Centro Motor S.A., como todos los concesionarios, está obligado a reportar cualquier operación de sus clientes que considere sospechosa. Contamos con un área encargada de auditar y fomentar el cumplimiento de la normativa, mediante:

✓ Capacitaciones, con periodicidad anual.

29% de los colaboradores del área de venta y administración de ventas han sido capacitados en el último período.

27% de los Directivos y Gerentes capacitados.

✓ Manual para la prevención del lavado de dinero y de la financiación del terrorismo.

Todos los años se envía al personal de ventas y administración de ventas. Explica minuciosamente el procedimiento a aplicar y la información a solicitar a cada cliente que se acerca al concesionario para concretar una operación.

✓ Auditorías de legajos de clientes, con periodicidad mensual, para verificar si el personal aplica correctamente las pautas del Manual UIF.

✓ Puesta a disposición del marco regulatorio.

Seguridad de la información

En 2021 comenzamos a revisar este tema con profesionales especializados, con el objetivo de iniciar con su implementación lo antes posible, tomando las medidas correspondientes. Nuestros primeros pasos estuvieron relacionados a seguridad informática, para la prevención de delitos cibernéticos.

Crece año a año

102-1; 102-3; 102-4; 102-10

Centro Motor S.A. es una empresa cordobesa que nació en 1993, aunque el vínculo con Toyota Argentina S. A. comenzó en 1979, producto de las coincidencias entre la familia Ramonda, fundadora de los concesionarios, y la filosofía de la compañía japonesa, que destaca por su imagen mundial de marca y la calidad y potencial de sus productos.

Contamos con dos concesionarios, la representación de Equipos Industriales Toyota y con el primer Gazoo Racing Garage que se abre fuera de Asia. Todo esto, en Córdoba.

TOYOTA



Concesionario con
CERTIFICACIÓN AMBIENTAL



Inicia la comercialización de modelos Toyota.

Nace Centro Motor S.A. , dando formalidad a la relación comercial con Toyota Argentina S.A.

Comienza la comercialización de Equipos Industriales Toyota, a la vez que se inaugura el concesionario de Av. Colón.

Se logra la Certificación ISO 14.001 que respalda el Sistema de Gestión Ambiental de la empresa.

Abre el concesionario Toyota en Monseñor Pablo Cabrera, el segundo de Córdoba, y el primer Gazoo Racing Garage fuera de Asia, en el concesionario de Av. Colón.

Centro Motor S.A. es anfitrión en la presentación en Córdoba de los modelos electrificados de Toyota (concesionario de Av. Colón).

1979

1993

1999

2004

2019

2022

DESEMPEÑO ECONÓMICO

103-1; 103-2, 103-3

2021 fue un año difícil para la industria automotriz por los bajos volúmenes de patentamientos para lo que es el promedio histórico, con grandes problemas a nivel global de producción por el impacto en la cadena de suministros y, a nivel regional o país, con la disponibilidad de las balanzas comerciales de cada fábrica.

Sin embargo, en este contexto, Toyota Argentina S.A. aumentó su participación en el mercado, siguió desarrollando sus servicios de movilidad y presentó nuevos modelos. Así, lideró el mercado total en Argentina.

Lo que explica el éxito de Toyota es la solidez de su modelo de negocios basado en la producción y las exportaciones de Hilux y SW4 desde la planta en Zárate. En los últimos 16 años, Toyota siempre fue líder en el segmento de pickups indiscutido con estos dos modelos, sumando al Corolla en los últimos años, y un referente muy fuerte en el segmento de los compactos con Etios y Yaris.

El gran tema (global) es la cadena de suministro y cómo afecta los volúmenes de producción que se pudieron llevar adelante durante todo el año. Especialmente en el segundo semestre de 2021 que se extiende al primer semestre de 2022, la falta de algunos componentes, como los semiconductores, los chips, algunos otros tecnológicos limitaron fuertemente la capacidad de producción de cada una de las fábricas. En Toyota el line up completo estuvo disponible y se siguió vendiendo normalmente, en cada modelo o en cada versión en particular, con una disponibilidad más o menos que se debió prever y comunicar al cliente claramente, dentro de un escenario de alta incertidumbre y de cambios permanentes.

En Centro Motor S.A. seguimos trabajando, tratando de cuidar e informar al cliente de la mejor manera posible en este escenario.

Por su parte, Plan de Ahorro, en los últimos dos años, tuvo niveles de suscripciones muy altos, en términos generales, tanto en Toyota como en Centro Motor S.A. Al ser una herramienta de resguardo de valor donde el cliente puede ahorrar a valor auto, siguió operando sin ningún tipo de problema, cumpliéndose los plazos, solo en cierto momento con algunas restricciones de producción.

Lo que explica el éxito de TOYOTA es la solidez de su modelo de negocio

Valor económico directo generado y distribuido

201-1

Compartimos nuestro desempeño económico que refleja el último ejercicio del período julio 2021 a junio 2022. Expresa la distribución de los ingresos, en porcentajes, entre los distintos grupos de interés de la compañía.

	VALOR ECONÓMICO GENERADO	INGRESOS POR VENTAS	OTROS INGRESOS
	2020-2021	99%	1%
	2021-2022	99%	1%
	VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		
	2020-2021	95%	
	2021-2022	95%	
	Costos Operacionales (Incluye pagos a proveedores)		
	2020-2021	86%	
	2021-2022	86%	

Sueldos y prestaciones a colaboradores



2020-2021	6%
2021-2022	6%

Pagos a proveedores de capital (Proveedores de crédito)



2020-2021	0%
2021-2022	0%

Pagos al gobierno (Nacional, Provincial y Municipal) Tasas e impuestos



2020-2021	3%
2021-2022	4%

VALOR ECONÓMICO RETENIDO



2020-2021	5%
2021-2022	5%

PRODUCTOS CALIDAD EXCEPCIONAL: **TOYOTA**

102-2; 102-6; 102-7

Ofrecemos opciones de movilidad a través de diferentes productos y servicios.

Tenemos el modelo para cada cliente: desde tradicionales a combustible a nuevos son sistemas híbridos (de dos motores: naftero y eléctrico) recién lanzados al mercado. Brindamos movilidad y estilo a las familias, a los que trabajan, a los que disfrutan de una vida saludable, dándoles el placer de manejar un vehículo Toyota.

Autos



Camry



Corolla



Corolla Gr-sport



Prius



Etios



Etios Aibo



Gr Yaris



Yaris

Pickups y comerciales



Hilux



Hiace



Hilux Gr - Sport

Vehículo Utilitario Deportivo (SUV) y Crossovers



C-hr



Corolla Cross



Corolla Cross Gr - Sport



Rav4



Sw4



Sw4 Diamond



Sw4 Gr Sport



Land Cruiser Prado



Land Cruiser 300



Land Cruiser 300 Gr Sport

Venta de usados seleccionados

102-2; 102-6; 102-7

Ofrecemos la oportunidad de comprar un vehículo usado seleccionado, con una amplia gama de modelos y marcas.

Flota y ventas especiales

102-2; 102-3; 102-6

Ofrecemos una gran variedad de opciones orientadas a clientes flotilleros, especiales o corporativos que requieren un asesoramiento y atención especializada para darle solución a su necesidad.

✓ Personas con discapacidad

De la mano de Toyota Argentina S.A., beneficiamos a personas con capacidades diferentes con un descuento especial en todas nuestras líneas de vehículos.

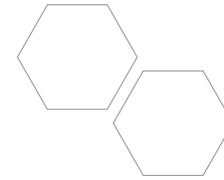
✓ Diplomáticos

Las personas que cuentan con acreditación de funciones según la Ley 19.486 / Decreto 1972 pueden adquirir vehículos de producción nacional con facturación directa de Toyota Argentina S.A. Los precios de estos rodados están exentos de IVA.

✓ Flotas

Atentos a la necesidad tanto de grandes como de pequeñas empresas, ofrecemos soluciones a su medida, junto a la red de concesionarios.
Más de 30 clientes corporativos nos eligen para realizar sus operaciones con tranquilidad.

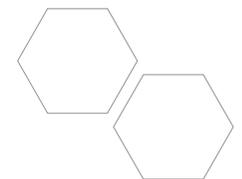




Toyota Plan: *un plan distinto*

Para que el cliente pueda llevarse el Toyota que quiere, con tranquilidad, le ofrecemos planes de ahorro a medida, con la más alta calificación. Cada uno elige la cantidad de cuotas que desea pagar, en función de su economía.

Estamos preparados para brindar asesoramiento personalizado, según su necesidad, tanto en nuestro concesionario como en su domicilio.



Nuestros productos en grandes números

GRANDES NÚMEROS	2019/2020	2020/2021	2021/2022
CENTRO MOTOR CONCESIONARIOS			
CANTIDAD DE UNIDADES VENDIDAS:			
CERO KM	1.759	2.252	2.353
TOYOTA PLAN	218	459	739
USADOS	365	256	390
PATENTAMIENTOS	1.930	2.932	3.259

EQUIPOS INDUSTRIALES, PARA UN CLIENTE QUE BUSCA EXCELENCIA

Comercializamos Equipos Industriales Toyota desde hace más de dos décadas, apostando a brindarle a nuestros clientes una mayor satisfacción con productos de calidad inmejorable.

En 2008 incorporamos BT y RAYMOND, dos marcas reconocidas por llevar soluciones inteligentes a las áreas de logística de nuestros clientes.

El desarrollo de las áreas comercial y de posventa son nuestra principal tarea, atendiendo los requerimientos de nuestros clientes con profesionales capacitados para acompañar cada proceso. Pero, también, con la tranquilidad de ofrecer equipos de última generación e infraestructura y procesos con los más altos estándares de calidad.

Ventas

Desde Córdoba, Centro Motor S.A. tiene a su cargo la venta de productos provenientes de las distintas plantas de Toyota Material Handling, promoviendo una relación de mutuo beneficio con nuestros clientes. También comercializamos productos usados.

Alquileres

Contamos con una flota de alquiler, con un line up completo de nuestros productos tanto de equipos con motores a combustión como eléctricos.





El personal del Taller Técnico Móvil cumple estrictamente con las medidas de protección del medio ambiente según la Norma ISO 14001-DNV.

Servicio de Posventa

Nos destacamos por nuestro servicio de posventa ya que contamos con un área de reparaciones de alta complejidad y de mantenimiento preventivo programado, colaboradores altamente capacitados y transporte de unidades.

Nuestros públicos nos reconocen por:

La calidad en el servicio: obtuvimos la Certificación Internacional ASEC (After Sales Service Evaluation & Certification), de Toyota Industries Corporation de Japón, que es entregada a quienes cumplen con los estándares de Calidad establecidos para el área de Posventa.

El uso de repuestos genuinos: con lo que aseguramos la Calidad Total del Servicio y podemos maximizar la vida útil de los equipos, Just in Time.

El Taller Técnico Móvil: disponemos de 3 unidades completamente equipadas para realizar servicios de mantenimiento en la empresa del cliente, con la garantía exclusiva de Centro Motor S.A.

Además, brindamos los siguientes beneficios:

- Visitas programadas
- Alta tecnología de diagnóstico
- Repuestos genuinos y cambio de lubricantes en su domicilio sin cargo extra
- Línea directa con el servicio
- Amplia cobertura geográfica

Nuestros vehículos son Ecofriendly

- Operación silenciosa.
- Mínima emisión de gases.
- Motor y tren de tracción cuidadosamente diseñados que reducen drásticamente la cantidad de vibración.
- Sistema de convertidor catalítico de 3 vías (opcional).
- Filtro Diesel Particulado DPF-II (opcional).

Grandes números de Equipos Industriales

GRANDES NÚMEROS	2019/2020	2020/2021	2021/2022
EQUIPOS INDUSTRIALES			
CANTIDAD DE VENTAS	119	195	301
CANTIDAD DE EQUIPOS EN ALQUILER	100	99	105
CANTIDAD DE SERVICIOS POSVENTA	1.641	1.414	1.372



GR *Garage*

CENTRO MOTOR

Somos el primer concesionario oficial que abrió un Gazoo Racing Garage fuera de Asia. Y lo hicimos pensando en nuestros clientes fieles a la marca y en el público general que disfruta del deporte automovilístico.

Ofrecemos productos, indumentaria, merchandising de los equipos oficiales Toyota y accesorios para personalizar sus modelos de la marca. Además, contamos con un simulador profesional de competición



SERVICIOS QUE NOS HACEN ÚNICOS

102-2; 102-6; 102-7

Junto a la venta de vehículos Toyota, ofrecemos servicios altamente valorados por nuestros clientes.

KINTO: soluciones de movilidad integrales e inteligentes

105% aumentaron los alquileres con Kinto con respecto al período anterior.

Con KINTO abogamos por la libertad de movimiento de los clientes, ofreciéndoles el alquiler de nuestros modelos, en cualquier lugar del país, cuando quiera y por el tiempo que desee. Por eso, su nombre proviene de Kinto-un (nube voladora en japonés) y es un gran hito hacia nuestro objetivo final de Mobility for All.

Este servicio es otro diferencial de la marca que nos posiciona en un lugar privilegiado del mercado. Porque, con Toyota, hay un KINTO para cada persona.

Existen múltiples servicios bajo la marca KINTO, con el objetivo de acercar al cliente una experiencia uniforme de distintos modos de transporte y formas de pago, desde vehículos compartidos hasta suscripciones flexibles.



KINTO

KINTO SHARE

CAR SHARING

Es la solución de movilidad más conveniente, inteligente y confiable, de fácil adaptación para el cliente que puede alquilar un Toyota por el tiempo que quiera y en el lugar que más le convenga.

KINTO ONE

ALQUILER TODO INCLUIDO

KINTO ONE Fleet busca ser el socio estratégico del cliente, ofreciéndole a su empresa una solución de movilidad mediante el alquiler de vehículos a mediano y largo plazo, con todos los servicios incluidos. Proveemos de unidades 0Km, incorporando la gestión de la flota, seguros, mantenimiento, documentación y telemetría.

Acompañamos al cliente en sus proyectos con la garantía, calidad y cobertura nacional que sólo Toyota puede ofrecer.

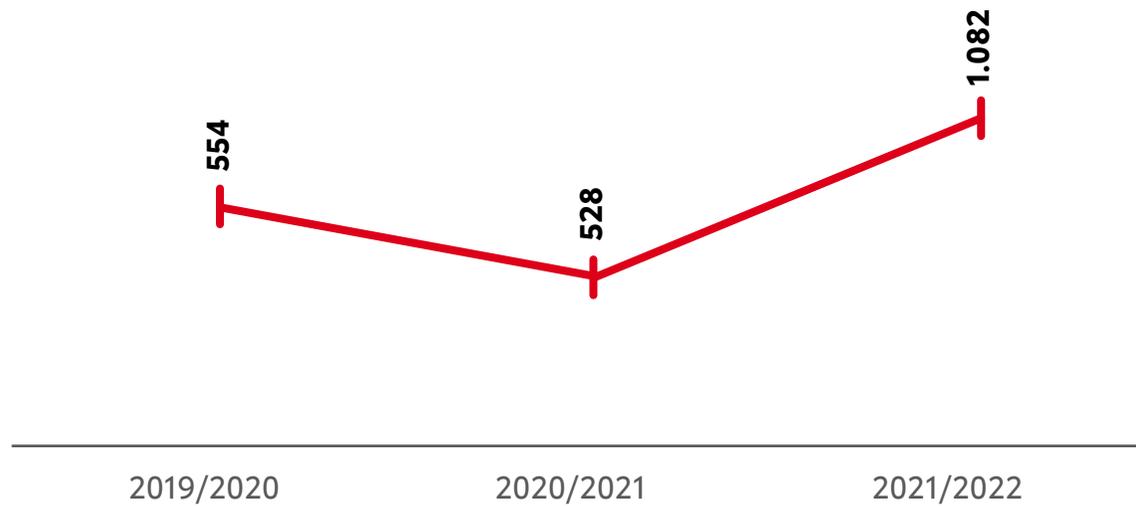
KINTO ONE PERSONAL

SUSCRIPCIÓN FLEXIBLE

KINTO ONE Personal está pensado para personas interesadas en el uso de vehículos bajo suscripción mensual.

Este nuevo servicio ofrece a los clientes el uso de un vehículo a mediano y largo plazo, con la posibilidad de acceder a días adicionales de uso de cualquier vehículo disponible en la plataforma de KINTO SHARE, en el momento que lo disponga.

Movilidad Kinto: Evolución de Alquileres



KiNTO



Garantía con respaldo Toyota

Todos los vehículos de Toyota se fabrican cumpliendo los más altos estándares de calidad. Pero, además, cuentan con una garantía transferible ofrecida de 5 años o 150.000 km (lo que ocurra primero) y de 8 años o 160.000 km sobre los componentes híbridos.

Servicio de Posventa

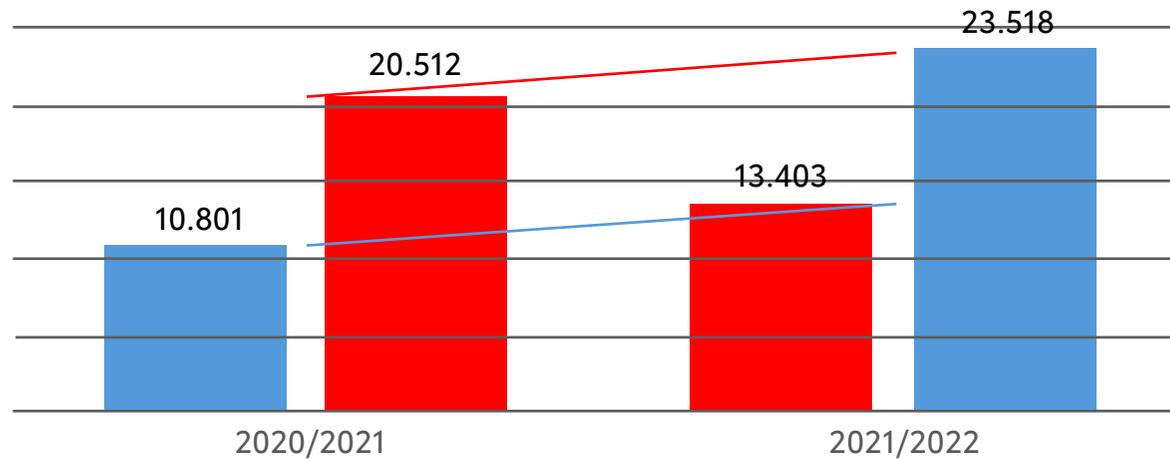
Ofrecemos el mejor servicio de posventa a los clientes, gracias a nuestras instalaciones especialmente diseñadas para brindar una atención de excelencia.

Somos uno de los concesionarios de Latinoamérica certificado y habilitado para ofrecer los servicios de Mantenimiento Express.

Desarrollado por Toyota Motor Corporation, con este sistema el cliente solo debe esperar una hora hasta que se realiza el servicio de alta calidad en su vehículo, desde la comodidad que ofrecen nuestros concesionarios.

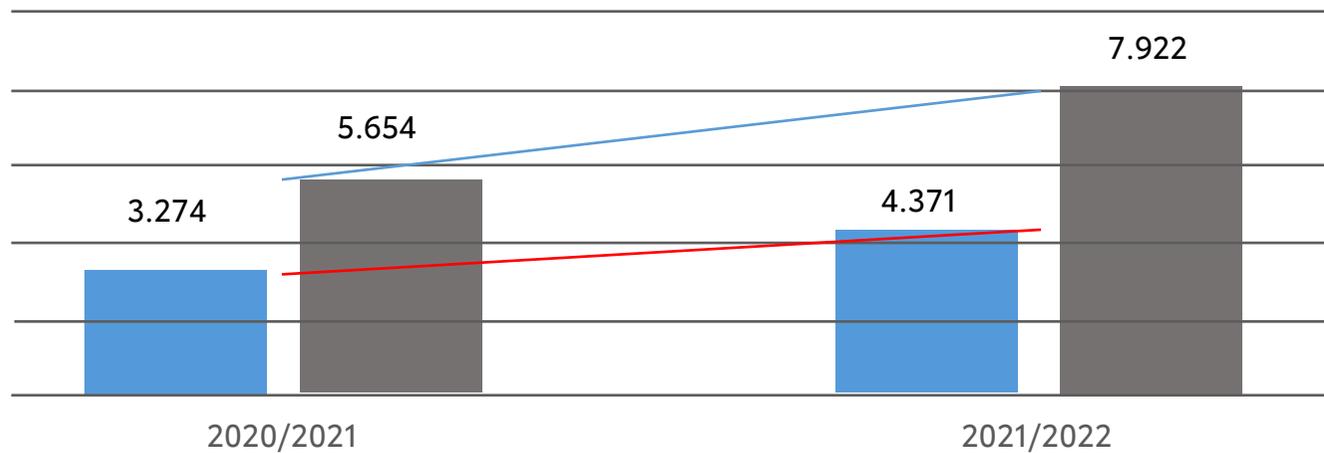
El Mantenimiento Express se basa en los conceptos del Sistema de Producción Toyota (aplicados a la operación posventa del concesionario).

Centro Motor C6lon - Servicio Posventa



- Cantidad CPUS(servicios y reparaciones a cargo del cliente)
- Cantidad de Unidades Atendidas
- Lineal (Cantidad CPUS servicios y reparaciones a cargo del cliente)
- Lineal (Cantidad de unidades atendidas)

Centro Motor MPC - Servicio Posventa



- Cantidad CPUS(servicios y reparaciones a cargo del cliente)
- Cantidad de Unidades Atendidas
- Lineal (Cantidad CPUS servicios y reparaciones a cargo del cliente)
- Lineal (Cantidad de unidades atendidas)

UN TOYOTA PARA CADA CLIENTE

103-1; 103-2; 103-3; 416-1

Brindarles la mejor atención

En Centro Motor S.A. sabemos que el cliente vive la marca, que nos elige por su preferencia hacia la calidad y oferta de Toyota. Por eso, estamos atentos a cada uno de sus requerimientos y buscamos dar solución a todas sus necesidades, con un servicio centrado en mantener su satisfacción intacta.

Disfrutamos ver al cliente feliz con nuestros productos y servicios y ese es nuestro desafío cada vez que nos contactamos con ellos. Además, en coherencia con la mejora continua que promueve la marca, evaluamos nuestra gestión mes a mes, junto a Toyota Argentina S.A., utilizando indicadores de resultados:

- ✓ CSI (Índice de Satisfacción de Clientes de Ventas)
- ✓ CSI (Índice de Satisfacción de Clientes Servicio de Posventa)
- ✓ FIR (Índice de Satisfacción de Clientes de Reparaciones Posventa)



CLUB • TOYOTA

Sos parte

Toyota Argentina S.A. cuenta con 60 mil socios. 4.000 son socios vinculados a Centro Motor S.A.

Los clientes adheridos a Club Toyota acceden a beneficios especiales que mejoran -aún más- su experiencia con la marca. Esta membresía es para toda persona física que compra su Toyota. Los miembros que son parte acceden a:

- ✓ Beneficios en marcas asociadas (YPF Full, Kinto, indumentaria, gastronomía, lifestyle y más).
- ✓ Visitas a la planta industrial ubicada en Zárate.
- ✓ Tratamiento preferencial en nuestros concesionarios.
- ✓ Invitación a eventos de Gazoo Racing Argentina y otros relacionados con el Turismo Carretera.
- ✓ Experiencias nuevas: Travesías 4x4, Clínicas de conducción, etc.
- ✓ Tutoriales y consejos útiles.
- ✓ Descuentos y promociones en marcas asociadas.
- ✓ Concursos para los más creativos.

Conoce más en www.clubtoyota.com.ar



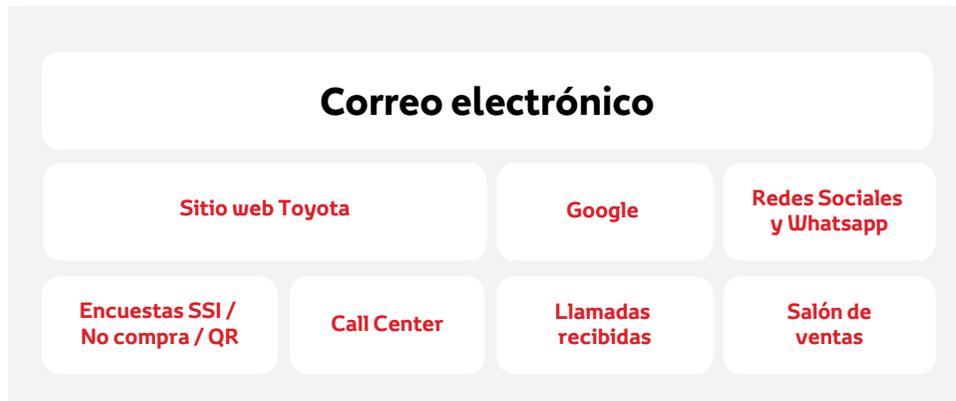
102-2; 102-3; 102-6

Comunicación transparente y continua

102-43

Sabemos que la mejor manera de mantener el vínculo con nuestros clientes es siendo transparentes en nuestra comunicación.

Mantenemos un diálogo abierto para escucharlos y ponemos a su disposición diferentes canales de comunicación para atender sus reclamos y sugerencias. Estos mensajes son revisados y respondidos lo antes posible para que la experiencia del cliente con la marca sea siempre positiva



Reducir la huella ambiental del cliente



Cada vez son más las personas que buscan reducir su impacto en el ambiente y eso nos lleva a ofrecer diversas alternativas de consumo responsable, no solo para responder a ese cliente sino también como empresa comprometida que somos. Así, contamos con vehículos ecofriendly, acompañando la tendencia mundial hacia la sustentabilidad.

En ese camino, sumamos el servicio de Kinto, una innovadora solución de movilidad para ciudades congestionadas, vidas más conectadas y aspiraciones cambiantes, donde la forma en la que las personas se mueven está evolucionando y, con ella, los deseos de minimizar su huella ambiental.

Trasladamos nuestro compromiso, también, al vínculo con el cliente, ofreciéndoles un regalo ecológico con su compra, que invita a ser conscientes y sensibilizar sobre la reutilización de bolsas y la valorización de los residuos.



TRANSVERSALIZAR LA SUSTENTABILIDAD

103-2

La Gerencia de RRHH&S tiene a cargo la gestión de sustentabilidad, el desarrollo de los programas con la comunidad, la elaboración de los Reportes de Sustentabilidad anuales y, en articulación con los responsables de marketing y comunicación, la difusión de las iniciativas ambientales y sociales de la compañía entre clientes y sectores interesados.

Centro Motor S.A. cuenta con una Gerencia de RRHH y Sustentabilidad desde 2018.

Trabaja en forma coordinada con el Comité de RSE de Toyota Argentina S.A., acompañando como concesionario el plan anual de sustentabilidad de la compañía y así contribuir como parte de su cadena de valor al cumplimiento de su Agenda 2030.

Centro Motor S.A. participa del Programa de Desarrollo de RSE para Concesionarios, lo que nos permite conocer los alcances de la sustentabilidad en el ámbito corporativo, responder a las expectativas de nuestros públicos, así como acceder a capacitación y herramientas que facilitan la gestión de la sustentabilidad, promoviendo liderazgos internos.

Reconocimiento a nuestro compromiso

Por el Reporte de Sustentabilidad anterior, el primero de nuestra empresa, obtuvimos una Mención Especial en la "Ceremonia de Reconocimiento Regional Programa de Negocios Competitivos 2022" organizado por GRI (Global Reporting Initiative), la organización internacional más reconocida y prestigiosa a nivel mundial en relación con la elaboración de reportes de sustentabilidad.



Públicos con los que nos vinculamos

102-40; 102-42; 102-43

A los fines de identificar y definir los públicos de interés principales, hemos tenido en cuenta, aquellos:

- a. Con los que existen responsabilidades legales, financieras u operacionales.
- b. Que pueden influenciar el desempeño de Centro Motor S.A. (son los que tienen capacidad de decisión sobre la empresa o de influencia sobre la misma)
- c. Que son afectados por las operaciones de la empresa (procesos, productos o servicios)
 - ✓ Socios
 - ✓ Toyota Argentina S.A.
 - ✓ Colaboradores
 - ✓ Sindicatos: SMATA / ACARA
 - ✓ Clientes (ventas y movilidad)
 - ✓ Asociación de Concesionarios Toyota de la República Argentina (ACTRA)
 - ✓ Proveedores
 - ✓ Entidades Públicas y Privadas vinculadas a la actividad (Aseguradoras, Registro del automotor)
 - ✓ Comunidad
 - ✓ Medios



Utilizamos diversas vías de comunicación a los fines de circular información y recabar las expectativas de los principales públicos con los que nos vinculamos.

Canales por los que nos comunicamos	SOCIOS	TOYOTA ARGENTINA S.A	COLABORADORES	SINDICATOS	CLIENTES	PROVEEDORES	ACTRA	ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS	COMUNIDAD	MEDIOS
Reuniones y eventos físicos y virtuales	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Memorias y Estados Contables	●									
Reporte de sustentabilidad	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Reuniones de asociados							●			
Redes sociales	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Participación en programas de RS en concesionarios de TASA		●					●	●	●	●
Reportes y auditorías ambientales		●								
Encuestas de evaluación de venta y postventa		●	●		●					
Auditorías de riesgos ambientales		●								
Reuniones con el personal			●	●						
Encuestas de satisfacción de clientes		●			●					
Capacitaciones y talleres		●	●	●	●	●	●	●	●	
Encuestas para el levantamiento de expectativas					●					
Gacetillas										●
Entrevistas										●
Folletería de difusión	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Temas materiales a la gestión de sustentabilidad

Son los aspectos de la operación que generan impactos positivos y/o negativos en la economía, las personas y el ambiente.

Estos temas, denominados temas materiales, son los que requieren ser gestionados a los fines de crear valor con los impactos positivos y mitigar o reparar aquellos que podrían estar impactando negativamente. Compartimos los temas materiales definidos por Toyota Argentina S.A. para su Red de Concesionarios, tomando como referencia el “Programa de Desarrollo de RSE para concesionarios”, el análisis de materialidad llevado adelante por la propia terminal automotriz, su Política de Responsabilidad Social, los compromisos de Toyota Motor Corporation y la Agenda 2030.

Desde Centro Motor S.A., tomamos este listado, mostrando a continuación aquellos que han resultado prioritarios a nuestra gestión. Sobre ellos se informa en este reporte.

Temas materiales principales para Centro Motor S.A.

102-47

GOBERNANZA Y DESEMPEÑO ECONÓMICO

- Creación de valor para la empresa y sus principales públicos
- Integridad y Cumplimiento
- Seguridad de la información

SOCIALES

- Empleo
- Salud y Seguridad en el trabajo
- Formación y enseñanza
- Experiencia del Cliente
- Inversión social y Seguridad Vial

AMBIENTALES

- Energía
- Agua y efluentes
- Residuos
- Emisiones de CO2
- Cumplimiento Ambiental

Los ODS y nuestra gestión de sustentabilidad

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promulgados por Naciones Unidas, buscan erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda 2030. Sus 17 Objetivos apelan al sector público y al privado a comprometerse activamente a su cumplimiento.

Habiendo identificado los impactos de nuestra operación y teniendo en cuenta las iniciativas que llevamos a cabo, hicimos un primer análisis de aproximación para identificar los ODS en los que estamos impactando:



EL PLANETA EN NUESTRA MIRA



Somos uno de los primeros concesionarios en Latinoamérica en certificar ISO 14001.

Sistema de Gestión Ambiental que nos guía

103-2

Somos uno de los primeros concesionarios en Latinoamérica en certificar ISO 14001

En marzo de 2004 conseguimos nuestra certificación a la Norma ISO 14.001 de Gestión de Sistemas Ambientales y, desde allí, la mantenemos vigente. Complementamos esta certificación con el compromiso ambiental que debemos cumplir todos los concesionarios de Toyota.

Estos sistemas nos permiten contar con procesos controlados, auditados y basados en el cumplimiento de las normativas ambientales exigibles para minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Certificar y renovar el compromiso

103-3

En 2021 recibimos la Auditoría de Recertificación de la Norma ISO 14001, obteniendo el nuevo certificado con validez desde abril de 2022 a abril de 2025.

Cronología de Auditorías de certificación

- ✓ 2021: Auditoría de Recertificación
- ✓ 2020: Auditoría de Mantenimiento / Se incorpora a la certificación la concesionaria de Av. Monseñor Pablo Cabrera
- ✓ 2019: Auditoría de Mantenimiento de la Norma
- ✓ 2018: Auditoría de Recertificación
- ✓ 2017: Auditoría de Mantenimiento de la Norma
- ✓ 2016: Auditoría de Mantenimiento de la Norma

- ✓ 2015: Auditoría de Recertificación
- ✓ 2014: Auditoría de Mantenimiento de la Norma
- ✓ 2013: Auditoría de Mantenimiento de la Norma
- ✓ 2012: Auditoría de Recertificación
- ✓ 2011: Auditoría de Mantenimiento de la Norma
- ✓ 2010: RSE Ambiental – ISO 14000 A. de Recertificación
- ✓ 2009: Auditoría de Mantenimiento de la Norma
- ✓ 2008: Auditoría de Mantenimiento de la Norma
- ✓ 2007: Auditoría de Recertificación
- ✓ 2006: Auditoría de Mantenimiento de la Norma
- ✓ 2005: Auditoría de Mantenimiento de la Norma
- ✓ 2004: ISO 14001 Certificación ISO 14001
- ✓ 2003: SAT Certificación Standard Ambiental Toyota

Además, periódicamente realizamos Auditorías internas del Programa DERAP, cumpliendo con todo lo requerido en la evaluación. Nuestro próximo desafío es certificar la primera etapa del programa ECO DEALER.

Certificación ambiental



DERAP

ISO 14001

Programa EcoDealer

103-1; 103-2

Participamos del Programa EcoDealer de Toyota Argentina, en el que se fomentan medidas que contribuyen a lograr una vida más sustentable. Cuenta con tres niveles de certificación y, actualmente, nos encontramos en proceso de certificar el primer nivel: Blue Level. Luego de haber realizado la autoevaluación, en 2021, en la que identificamos las mejoras a implementar como objetivo para 2022, esperamos concretar la certificación antes de fin de año.

Para ello, organizamos reuniones periódicas con los mandos medios de administración y posventa para mantenerlos informados sobre el Programa y lo trasladan a sus equipos, a quienes también capacitamos. Diseñamos diversas comunicaciones, algunas con tips sobre el cuidado del ambiente que se enviaron por mail y se publicaron en el taller en la pantalla de anuncios, y otras más personalizadas, como stickers recordatorios.



Sticker recordatorio.

Para cuidar la energía, colocamos luces led en todas las áreas y sensores de movimiento para su uso. Asimismo, el Programa nos llevó a definir responsables para el encendido y apagado de luces, para cumplir con nuestra política.

Para reducir el consumo de agua y mejorar nuestro desempeño en el programa, Centro Motor S.A. invirtió en la optimización de los sanitarios del concesionario de Av. Colón, con un cambio para la descarga dual y griferías de corte automático que representan un gran ahorro.



Política ambiental de Centro Motor S.A

103-1; 103-2



Meta 13.3
Mejora de la Educación y sensibilización
mediamentada

En Centro Motor S.A. estamos comprometidos con el desarrollo sustentable de nuestras actividades y lo formalizamos a través de nuestra Política Ambiental. Esta no solo se encuentra publicada en nuestro sitio web; también se expone en un lugar visible para colaboradores y clientes.

Además, contamos con un Manual de Operación medioambiental que revisamos periódicamente junto con la Política. Disponemos de personal calificado que promueve este compromiso y capacitamos a los colaboradores para que cumplan con estos requerimientos.



La Política Ambiental establece:

POLÍTICA 1

Proteger el medio ambiente, prevenir la contaminación y el uso sostenible de los recursos naturales.

POLÍTICA 2

Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos aplicables en materia Ambiental.

POLÍTICA 3

Mejorar continuamente el Sistema de Gestión Ambiental incluyendo la mejora del desempeño de este.

POLÍTICA 4

Brindar los recursos necesarios para implementar, mantener, comunicar y hacer entender esta Política en todo el ámbito de la empresa y que la misma esté disponible para las Partes Interesadas.

POLÍTICA 5

Establecer los Objetivos del Sistema de Gestión Ambiental tomando como marco de referencia esta Política.

POLÍTICA 6

Promover la protección y el cuidado del ambiente hacia todos los públicos de la empresa, incluyendo a las personas que la integran, clientes, proveedores y a la sociedad en general, con el objetivo de que cada día haya más personas que tomen el desafío de comprometerse a través de sus conductas a construir un mejor lugar para todos.

HACETE ECO: promocionar y contagiar el compromiso

102-43

A partir de esta estrategia, buscamos contar lo que hacemos, desde Centro Motor S.A., para lograr un mundo pleno de recursos para las futuras generaciones.

En 2022 difundimos una serie de comunicaciones ambientales, en forma mensual, destinadas al equipo de colaboradores de Centro Motor S.A. En ellas, buscamos compartir información y sensibilizar sobre el uso eficiente de los recursos con algunos tips ambientales.

Construir futuro

103-1

En Centro Motor S.A. tenemos en claro que queremos dejar un mundo mejor a las próximas generaciones y, para ello, nos desafiamos a:



Llevar adelante todas nuestras actividades procurando el desarrollo sustentable, considerando al medioambiente como un aspecto central de nuestra gestión y consolidando la misión de colaborar a construir, en el futuro, un mundo mejor.



Gestionar procesos controlados, evitando impactos ambientales negativos y cumpliendo con todas las normativas legales que pudieran corresponder, convencidos de que respetar los derechos del prójimo, del medioambiente y de las normas que los regulan nos va a convertir en una sociedad mejor.



Promover la mejora continua en todo lo relacionado a nuestra gestión ambiental, fijando objetivos ambientales progresivos que permitan hacer un mejor uso de los recursos naturales y asegurar una adecuada gestión de los residuos.



Comunicar nuestra política ambiental a todos los públicos de la empresa, incluyendo a las personas que la integran, clientes, proveedores y a la sociedad en general, con el objetivo de que cada día haya más personas que tomen el desafío de comprometerse a través de sus conductas a construir un mejor lugar para todos.

Participamos de los Desafíos Ambientales 2050 de Toyota

Estas iniciativas nos alinean a los desafíos ambientales 2050 de Toyota. En 2015, Toyota Motor Corporation presentó un conjunto de objetivos ambientales a conseguir hacia el año 2050, aspirando a reducir el impacto de la fabricación y conducción de vehículos.



Este desafío nace para enfrentar los problemas globales ampliamente conocidos como el cambio climático, la escasez de agua, el agotamiento de recursos y la degradación de la biodiversidad, problemas de los que no queremos ser parte.

Los objetivos de la propuesta son seis, diversificados en tres ámbitos:

DESAFÍO MEDIOAMBIENTAL TOYOTA 2050

<p>DESAFÍO 1</p> <p>Reto de cero emisiones de CO₂ en vehículos nuevos.</p> 	<p>DESAFÍO 2</p> <p>Reto de cero emisiones de CO₂ en el ciclo de vida.</p> 	<p>DESAFÍO 3</p> <p>Reto de cero emisiones de CO₂ en las fábricas.</p> 
<p>DESAFÍO 4</p> <p>Reto de reducir al mínimo y optimizar el uso de agua.</p> 	<p>DESAFÍO 5</p> <p>Reto de construir una sociedad y destinos basados en el reciclaje.</p> 	<p>DESAFÍO 6</p> <p>Reto de construir una sociedad futura en armonía con la Naturaleza.</p> 



LAS MEDICIONES DE IMPACTO QUE CONTROLAMOS

103-3

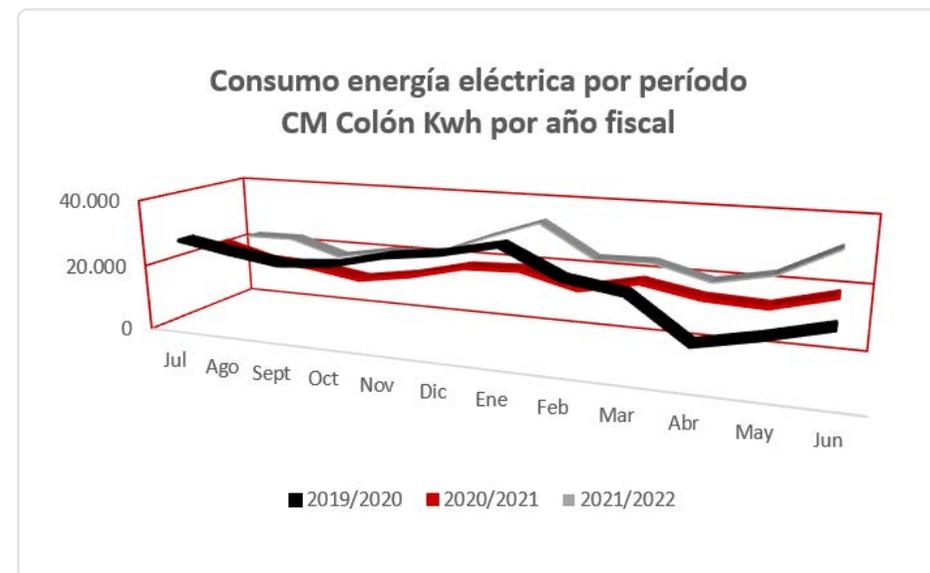
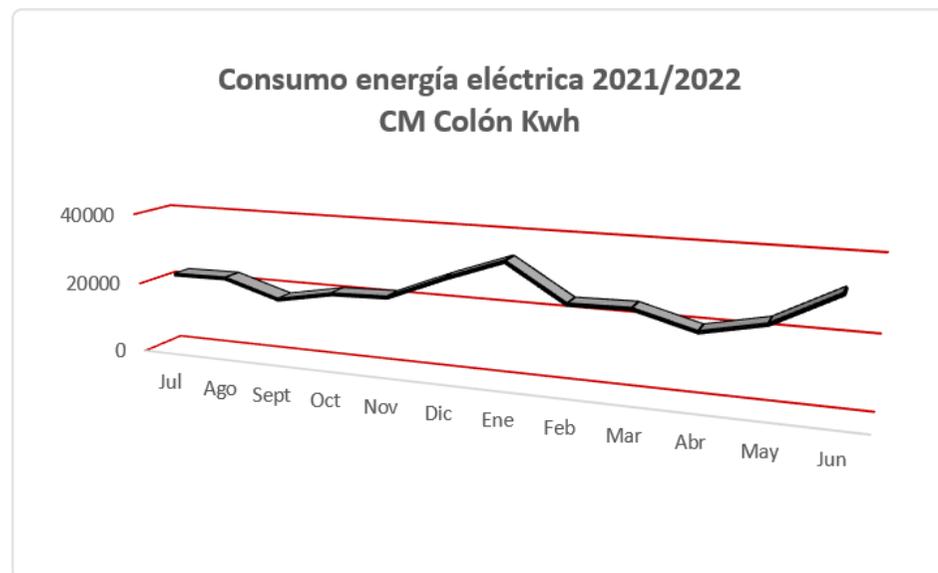
El consumo de energía, la gestión del agua, el control de efluentes y de los residuos son los principales impactos ambientales que controlamos de nuestra operación, para cumplir con nuestra convicción, con los compromisos con Toyota Argentina S.A. y con la legislación ambiental.

Consumo energético

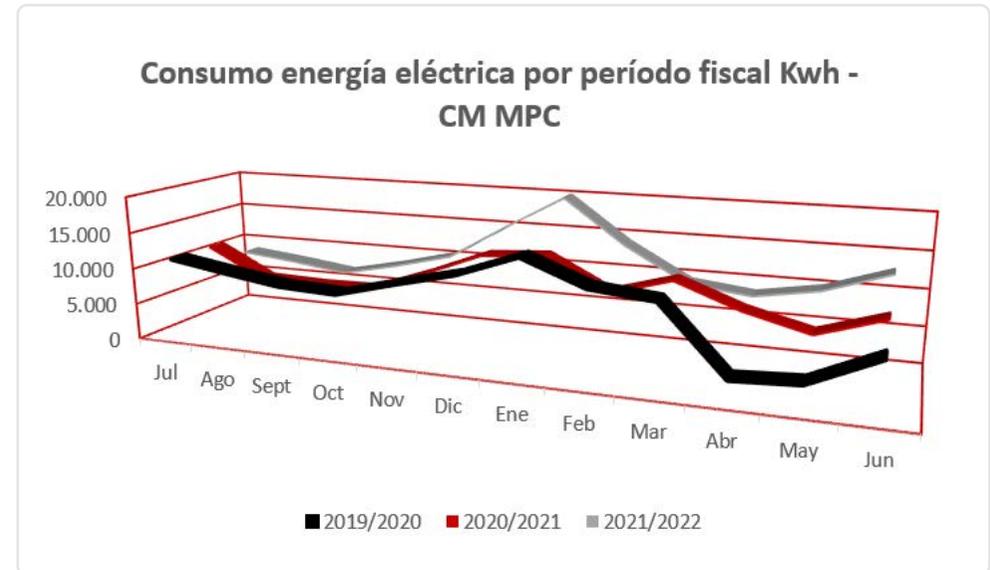
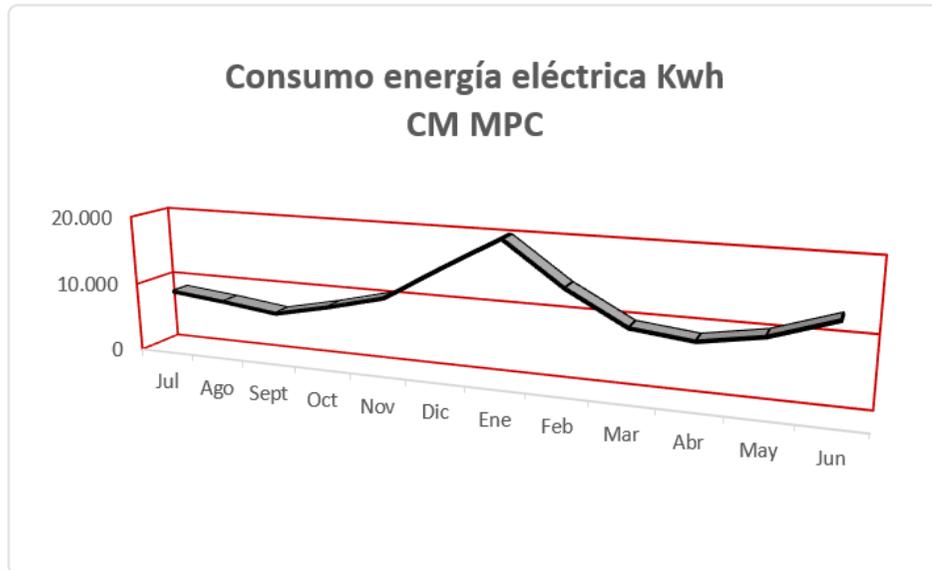
103-2; 103-3; 302-1

Venimos implementando medidas para el ahorro energético, haciendo un uso racional de la energía eléctrica, apagando luces, computadoras y monitores cuando no son necesarios, utilizando los aires acondicionados a niveles apropiados.

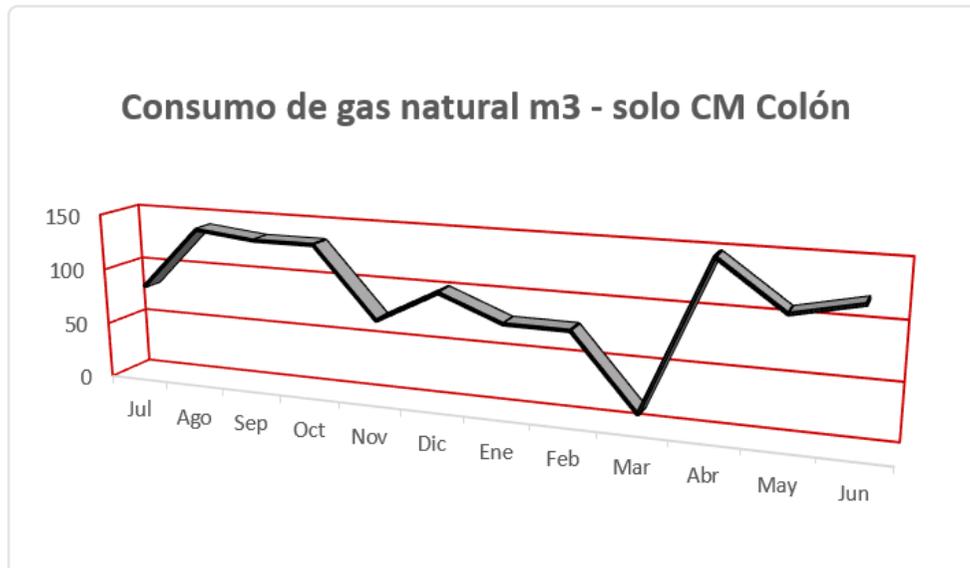
Energía eléctrica - CM Colón



Energía eléctrica - CM MPC



Gas Natural - CM Colón



Intensidad del consumo de energía eléctrica

302-3

Para expresar la intensidad energética, es decir, la energía que se consume por unidad de actividad, consideramos el total del consumo energético de electricidad y gas para su cálculo, y dos parámetros adicionales para estimarla: el total de ventas de vehículos (nuevos y usados) y el TUS del servicio de posventa.

Esta información es clave para contextualizar la eficiencia de la organización, sobre todo, con relación a otras empresas del mismo rubro.

Años	Electricidad	Gas Natural m3 conversión a Kwh (1)		Consumo energético total en Kwh	Posventa	Intensidad energética por TUS	Ventas (vehículos nuevos y usados)	Intensidad energética por ventas
		m3	En Kwh (*)			Kwh/TUS		Kwh/Ventas
2019/2020	396.107	184	2.152,8	396.341	23.717	16,71	2.124	186,60
2020/2021	349.889	533	6.236,1	358.044	20.512	17,46	2.508	142,76
2021/2022	418.261	1.200	14.044	432.305	24.032	17,99	2.743	157,60

(1) Cada m3 de gas natural corresponde a un Poder Calorífico Superior (PCS) de 11,70 kWh aproximadamente

El dar continuidad a la medición de estos parámetros nos permitirá poder sacar conclusiones más precisas, ya que las restricciones habidas a la actividad por la pandemia de COVID-19, pueden haber afectado los resultados. No obstante, podemos observar que la intensidad energética medida por los TUS, se ha mantenido en valores no muy dispares en los dos últimos periodos.

Emisiones

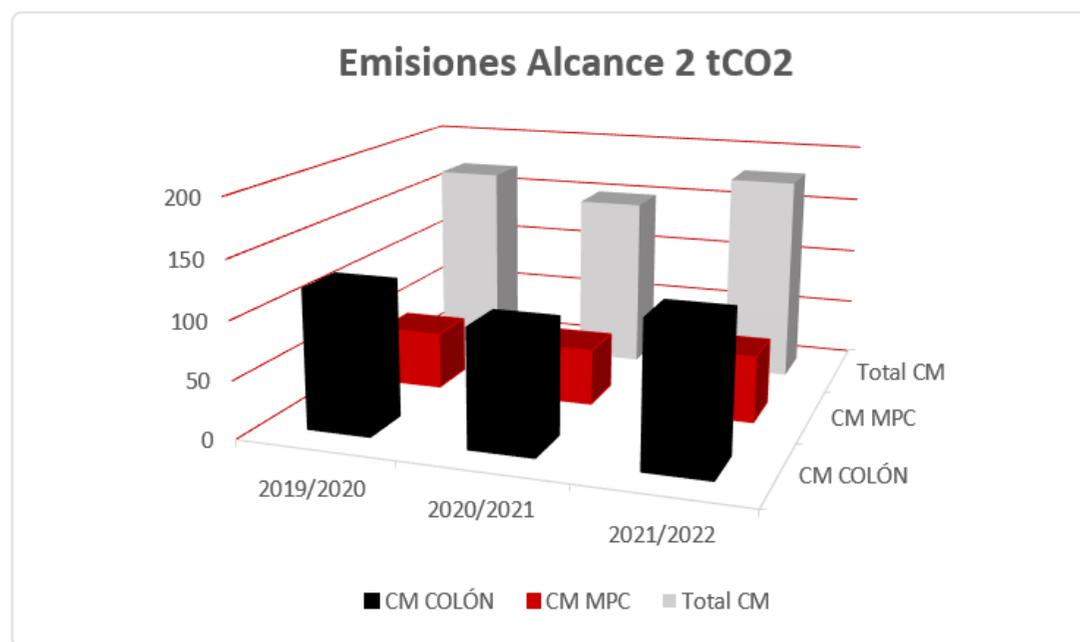
305-2

Conocer la huella de carbono de nuestra organización nos sirve para decidir las conductas que debemos corregir a fin de disminuir la generación de emisiones de gases efecto invernadero (GEI).

El compromiso de Centro Motor S.A. sigue firme con el uso más eficiente de los recursos y con la puesta en práctica de acciones tendientes a reducir el impacto de nuestra operación.

Emisiones Alcance 2: tCO₂ por energía eléctrica adquirida

Se informan las emisiones Alcance 2 por energía eléctrica adquirida.



Los valores se ven afectados por los periodos de restricción de actividades por la pandemia. Dar continuidad a la serie nos permitirá contar con parámetros de comparación más fidedignos.

Electricidad Kwh año	2019/2020	tCO2	2020/2021	tCO2	2021/2022	tCO2
CM COLÓN	281.251	120	236.952	101	285.928	122
CM MPC	114.856	49	112.937	48	132.333	57
TOTAL CM	396.107	170	349.889	150	418.261	179

*Los factores de emisión aplicados corresponden a los informados por la Secretaría de Energía de la Nación
<http://datos.minem.gob.ar/dataset/calculo-del-factor-de-emision-de-co2-de-la-red-argentina-de-energia-electrica>

Residuos

306-1; 306-2; 306-3; 306-5



Gestionamos nuestros residuos respetando el procedimiento que exige su clasificación, almacenamiento y disposición final de acuerdo con la reglamentación ambiental.

En todas las áreas del concesionario separamos nuestros residuos y, además, brindamos capacitación a todo el personal para que la selección sea realizada en forma correcta.



Colocamos islas de separación de residuos en las diferentes áreas para mejorar la segregación de los residuos en el lugar y su posterior acopio.



En el Taller:



*Meta 12.4
Gestión de desechos y productos químicos.*

Los principales desechos peligrosos son almacenados en un lugar seguro hasta su disposición final por parte de operadores autorizados con certificación ambiental.

- ✓ Separamos cuidadosamente los residuos peligrosos para asegurar su correcto tratamiento.
- ✓ Reutilizamos los aceites usados que retiramos de los vehículos como combustibles en la industria.
- ✓ Entregamos las baterías a operadores autorizados para su reciclado.
- ✓ Recuperamos el refrigerante de los aires acondicionados y los reciclamos.

RESIDUOS PELIGROSOS AV. COLÓN		RETIRO REAL KG		
		2019/2020	2020/2021	2021/2022
SÓLIDOS KG.	SOL. CONTAMINADOS CON HIDROCARBUROS	43.370	13.253	9.883
	BARROS DEL LAVADERO	70.420	140.330	44.540
	ELECTRÓNICOS	4.000	612	0
	BATERÍAS	2.520	2.000	2.000
LÍQUIDOS LITROS	ACEITES	115.710	87.995	61.976

RESIDUOS PELIGROSOS MPC		RETIRO REAL KG		
		2019/2020	2020/2021	2021/2022
SÓLIDOS KG.	SOL. CONTAMINADOS CON HIDROCARBUROS	1.160	2.027	2.623
	BARROS DEL LAVADERO	0	14.860	13.360
LÍQUIDOS LITROS	ACEITES	14.600	14.800	23.960

En las oficinas y salones de ventas:

- Separamos papeles y cartones del resto de los residuos a fin de permitir su reciclado.

✓ 6.000kg.
de papeles y cartones
reciclados

- Además de reutilizar el papel, imprimiéndolo en sus dos caras, cambiamos las resmas tradicionales por papel NAT de Ledesma, elaboradas con 100% fibra de caña, 0% fibra de árbol y 0% blanqueadores químicos. La empresa Ledesma cuenta con verificación de Huella de Carbono.

Antes

Despues



Tratamiento y disposición final

RESIDUO	RETIRA	DISPOSICIÓN FINAL	PRODUCTO/ TRATAMIENTO
Cartón y papel	Cooperativa de recicladores Los Carreros de Villa Urquiza	Federación de cartoneros de Córdoba	Planta de reciclado de la Federación
Cartón seleccionado por ser de mejor calidad	Cooperativa de recicladores Los Carreros de Villa Urquiza	Óndule- Empresa B	Desarrolla y produce juguetes didácticos y packing para CM S.A
Botella PET	Cooperativa de recicladores Los Carreros de Villa Urquiza	Eco pet de Coca Cola Andina	Reciclado
Banners	Óndule- Empresa B	Óndule- Empresa B	Desarrolla y produce porta notebooks/porta juguetes
Peligrosos	Transportistas habilitados	Operadores habilitados	Operación según tipo de residuos

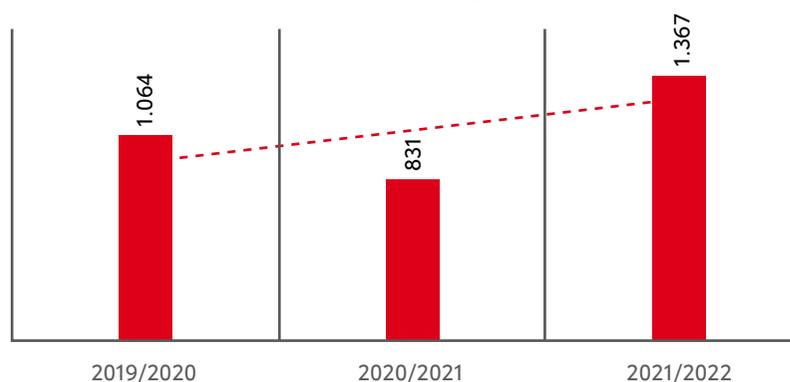
Agua y efluentes

303-1; 303-2; 303-3; 303-5; 307-1

Contamos con un proceso estandarizado para el lavado de autos, por lo que logramos controlar bastante el uso de agua (proveniente de la red de la ciudad). Pero, además, este proceso permite filtrar el recurso utilizado, evitando que los residuos de jabón y químicos se viertan a la red. Asimismo, los barros producidos son retirados por operadores autorizados para tratar residuos peligrosos.

Con relación al tratamiento de efluentes, Centro Motor S.A. realizó una importante obra para conectar el concesionario Colón al sistema cloacal de la Municipalidad de Córdoba, con el fin de ajustar su tratamiento a la normativa ambiental y poder realizar el volcamiento de efluentes del lavadero a cloacas. Esta obra finalizó en noviembre de 2021 y se encuentra operativa.

**Centro Motor Colón
M3 Consumidos Agua de Red**



Años/meses	CONSUMO DE AGUA M3												TOTAL
	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	
2019/2020	104	148	111	124	122	117	155	102	59	0	0	22	1.064
2020/2021	23	18	31	40	101	62	114	76	96	124	80	66	831
2021/2022	108	88	128	93	88	103	89	101	141	166	106	156	1.367

En el concesionario de MPC realizamos la conexión a cloacas, colocamos el caudalímetro y comenzamos con la lectura del agua consumida desde enero 2022.

EL EQUIPO DE CENTRO MOTOR



Meta 8.8
Protección de los derechos laborales y trabajo seguro

LOS QUE HACEMOS LA EMPRESA

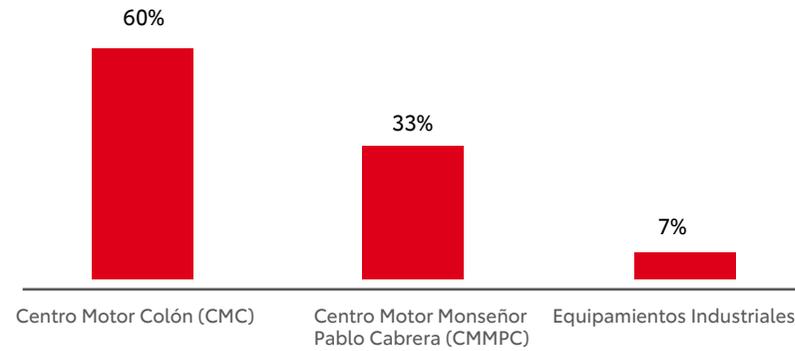
102-8; 405-1

Para lograr los objetivos de la empresa, trabajamos de manera coordinada todo el equipo de Centro Motor S.A., porque sabemos que es la manera de lograr lo que buscamos: un cliente feliz con su Toyota.

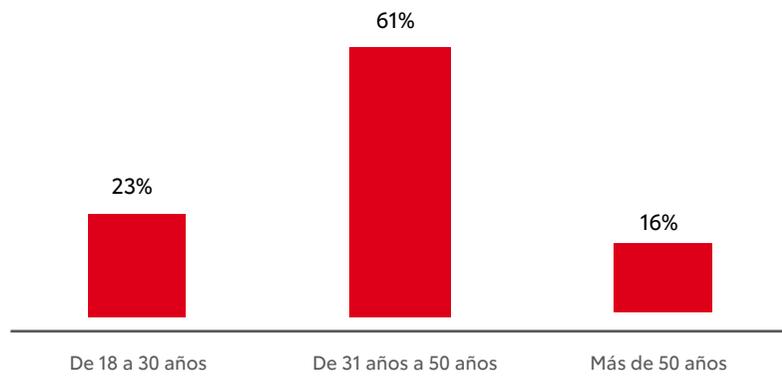
El equipo es diverso y está compuesto por:



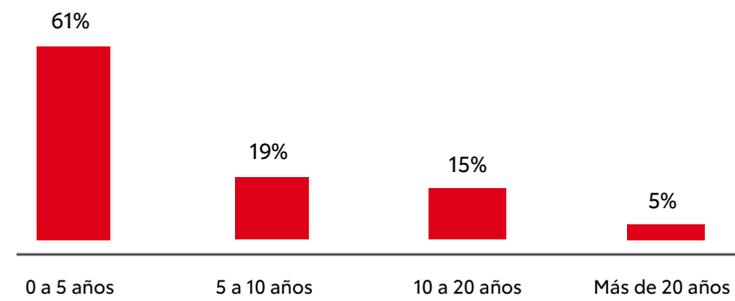
Distribución por lugar de trabajo



Distribución por edad



Distribución por antigüedad



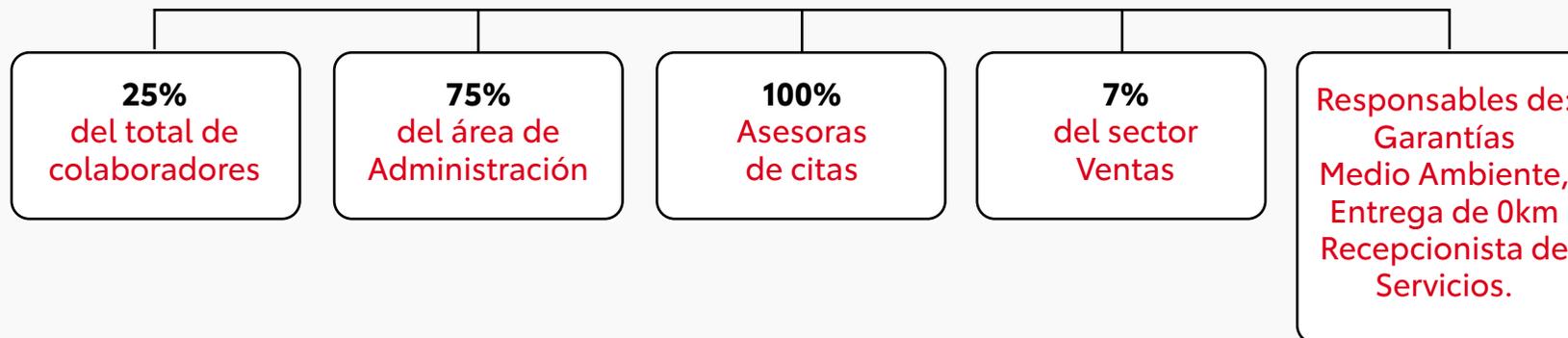
Datos comparativos con el período anterior

Colaboradores por período	2020/2021			2021/2022		
	H	M	Total	H	M	Total
TOTALES	173	51	224	177	60	237
Por extensión de la jornada laboral						
Número de contratados a tiempo completo	171	51	222	175	60	235
Número de contratados a tiempo parcial	2		2	2		2
Por tipo de contrato						
Contratados a tiempo indefinido	173	51	224	237		237
Por grupo etario	2020/2021			2021/2022		
	H	M	Total	H	M	Total
De 18 a 30 años	28	10	38	37	17	54
31 años a 50 años	118	36	154	107	38	145
Más de 50 años	27	5	32	33	5	38
Por antigüedad	2020/2021			2021/2022		
	H	M	Total	H	M	Total
0 a 5 años	93	32	125	103	41	144
5 a 10 años	37	14	51	32	14	46
10 a 20 años	33	4	37	32	4	36
Más de 20 años	10	1	11	10	1	11
Por lugar de trabajo	2020/2021			2021/2022		
	H	M	Total	H	M	Total
Centro Motor Colín (CMC)	104	36	140	101	41	142
Centro Motor Monseñor Pablo Cabrera (CMMPC)	56	16	72	62	17	79
Equipamientos Industriales	10	2	12	14	2	16

Diversidad e igualdad profesional

En Centro Motor S.A., la participación de la mujer se da fuertemente en el asesoramiento de citas y, en menor medida, en administración. También contamos con mujeres en otras funciones tales como:

Mujeres en Centro Motor S.A.



¿Cómo pensamos?

103-1; 103-2; 103-3

Sabemos que, para transmitir la cultura de la empresa y de la marca Toyota, tenemos que desafiarnos a ser mejores cada día. Y esto implica también pensar en el logro colectivo y el cuidado de las personas. Por eso, nuestro principal parámetro es el respeto por los derechos de las personas, de nuestros clientes, pero también de nuestros equipos.

El Toyota Way nos marca el camino de poner por delante estos valores y nos unimos a la medición de clima laboral que, cada dos años, realiza Toyota Argentina S.A. en toda su red de concesionarias, con una participación del 100% de nuestros colaboradores y 4,09% de satisfacción general (4,13% en toda la Red).

Organizar el trabajo para mejorar el desempeño

103-2

Nuestros procesos se definen con exactitud para que cada colaborador sea autónomo e independiente en su performance y aporte con firmeza al logro de los objetivos de su área. Así, cada puesto cumple una función clave y cada colaborador, todos ellos y ellas, se convierten en recursos indispensables y prioritarios para el éxito de los procesos.

Reconocemos el esfuerzo que nuestros equipos hacen para ser mejores y, con ellos, Centro Motor S.A. Desde la Gerencia de RRHH y Sustentabilidad, junto a la Dirección, estamos atentos a que el clima de trabajo sea cordial, respetuoso de los derechos y las personas y motivador, para trabajar a diario en un lugar que satisfaga a todos los que hacemos la compañía.

Formación como base del crecimiento

103-1; 103-2; 103-3; 404-1

Prestamos especial atención a la capacitación de los colaboradores de Taller y Ventas, en quienes más fomentamos los procesos de mejora continua, junto a Toyota Argentina S.A. Esto es así porque deben estar constantemente actualizando sus conocimientos sobre la tecnología utilizada por la marca en sus productos y en el mantenimiento de los vehículos.

El área de Ventas, por su parte, es clave para sostener el crecimiento de Centro Motor S.A., por lo que reciben formación en forma permanente, también para ofrecer al cliente las explicaciones que requiere.

Horas de formación al año por empleado	2020/2021		2021/2022	
	Horas	Participantes	Horas	Participantes
Ventas	70	376	95	709
Postventas	16	7	236	143

Motivamos el diálogo interno

102-43

Nuestros colaboradores cuentan con la posibilidad de conversar con cualquier autoridad de la compañía cuando así lo deseen, porque mantenemos abiertos los canales de comunicación que nos unen.

Promovemos relaciones respetuosas, empáticas y transparentes para acompañar las necesidades de nuestros equipos. Cada colaborador o colaborada tiene acceso directo a su jefe, pero el gerente de área también está predispuesto a resolver cualquier duda que surja, inclusive junto a la Gerencia de Recursos Humanos y la Dirección, si así lo solicitan.

Les ofrecemos, además, información clara, valiosa, a fin de impulsar su crecimiento en la empresa.

Canales de comunicación más usados

-
- ✓ Oficinas
puertas abiertas**
 - ✓ Reuniones de equipo**
-
- ✓ Mail, teléfono**
 - ✓ Cartelería en paneles**
-
- ✓ Pantallas**
 - ✓ Grupos de WhatsApp**
-

Relación Sindical

102-41; 407-1

El equipo cuenta con cuatro (4) delegados gremiales, entre ellos, una mujer, que velan por los derechos laborales. Además, se encargan de comunicar continuamente las inquietudes de los colaboradores a la Gerencia de Recursos Humanos y a la Dirección.

**✓ 93% de colaboradores
comprendidos bajo convenio colectivo**

Los beneficios de ser parte

103-1; 103-2; 103-3; 201-3; 401-2

Desde Centro Motor S.A. queremos que nuestros equipos trabajen felices y motivados. Por eso, les ofrecemos algunos beneficios extras a los que exige la ley como diversas celebraciones (Día del Mecánico, del Trabajador, Día de la Familia, Día de la Niñez) que, en muchos casos, impactan también en jornadas libres. También organizamos sorteos de productos de GR Garage y otros regalos que premien su compromiso.

Sin embargo, nuestros principales parámetros para la gestión de las personas es el respeto a sus derechos: laborales y humanos, de libertad de asociación y agremiación, a no ser discriminados, a cuidar de su salud y seguridad, a su formación profesional y personal y derecho a fomentar su mejora continua.

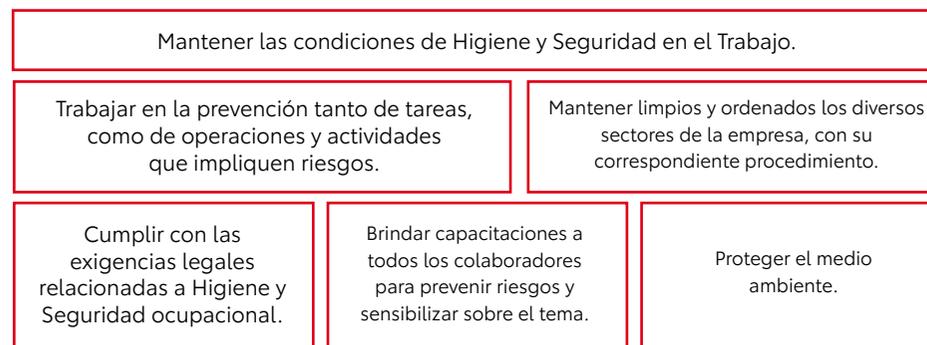


La categorización laboral de cada puesto, las condiciones de trabajo, sus remuneraciones, la ropa de seguridad, los elementos de protección personal (EPP) y demás se desprenden del convenio colectivo al que están acogidos que son los de ACARA-SMATA. Asimismo, están cubiertos por ART (Aseguradora de Riesgos de Trabajo) y con cobertura social exigida por ley (obra social y aportes previsionales).

Cuidar a nuestra gente

103-1; 103-2; 103-3; 403-1; 403-4; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9

Para que nuestros equipos puedan trabajar de forma cuidada y segura, desde Centro Motor S.A. procuramos:



Trabajamos bajo la disposición de la Ley 19.587 (de Higiene y Seguridad Laboral) y sus decretos y resoluciones complementarias, que se deben cumplir en todo el país.

Contratamos el asesoramiento de una consultora en Higiene y Seguridad, con el objetivo de implementar un sistema de gestión basado en la normativa vigente y cumpliendo con las disposiciones provinciales. El mismo contempla un cronograma integrado de actividades que revisamos y controlamos continuamente.

Implementamos la IPVR (Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos), una evaluación de riesgos que considera todas las tareas que se realizan en cada puesto de trabajo y actividades.

Esta evaluación utiliza una matriz de riesgo IPVR cuya valoración se da a partir de dos índices: de gravedad y de probabilidad. El índice de gravedad se calcula en función a la gravedad del accidente en caso de que ocurriera. En tanto que el índice de probabilidad define variables que determinan el valor del riesgo ya sea en infraestructura, en los procedimientos de trabajo, en la capacitación de personal y en el comportamiento de cada persona.

✓ **100%**

Colaboradores permanentes cubiertos según legislación de la seguridad social

✓ **100%**

Colaboradores tercerizados (limpieza y vigilancia) cubiertos según legislación de la seguridad social que incluye una aseguradora de riesgo de trabajo

Identificados los riesgos, se los ordena por prioridad de tratamiento, ocupando los primeros puestos aquellos considerados “intolerables”. Con esa base, se confecciona el plan de acción que intentará dar solución al mismo hasta llevarlo a un nivel “aceptable”. Este plan también define las mejoras que deberán implementarse, los responsables de lograrlas y los plazos de ejecución.

Por su parte, cuando un colaborador detecta un posible riesgo, debe avisar al supervisor quien se contacta inmediatamente con el personal de Higiene y Seguridad. Estos se encargan de evaluarlo y, de ser necesario, de incluirlo en el plan de acción.

Trabajamos en conjunto con la ART, cuyas inspecciones siempre nos dieron positivas, aunque aún no realizaron la correspondiente al período informado.

¿Cómo nos fue?

Accidentes y días perdidos	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Número de accidentes con baja de al menos un día*	5	6	11
Número de días perdidos por accidentes de trabajo	54	81	161
Tasa de frecuencia de accidentes con baja de al menos un día basado en el número total de horas trabajadas	67.38	80.86	20.28
Tasa de gravedad de accidentes con baja de al menos un día basado en el número total de horas trabajadas	0.72	1.09	0.029
Número total de horas perdidas por accidentes y enfermedad	486	729	1.288
Víctimas fatales	0	0	0

**No ha habido accidentes de gravedad. Todos fueron leves. Tuvimos dos meses, dentro de todo el periodo, en los cuales se concentran 8 accidentes juntos (4+4)*

Estar preparados ayuda a prevenir incidentes

403-5

Ofrecemos capacitaciones generales sobre salud, higiene y seguridad laboral a todos los colaboradores, para que sepan cómo actuar y prevenir incidentes.

**2 Actuación ante siniestros.
Plan de respuesta ante emergencias**

**2 Reanimación cardiovascular.
Primeros auxilios y prevención de incendios**

Por su parte, organizamos diversas capacitaciones específicas por área y puestos de trabajo, tales como:

- ✓ Manejo Manual de Cargas
- ✓ Riesgo eléctrico
- ✓ Herramientas manuales / máquinas herramientas
- ✓ Sustancias químicas

Capacitaciones en Higiene y Seguridad*	2020/2021	2021/2022
Cantidad de cursos	13	12
Cantidad de horas posventa	13	12
Cantidad horas otras áreas	8	7
Cantidad de participantes posventa	43	38
Cantidad de participantes otras áreas	30	24

**En la finalización de este reporte, recién nos estamos actualizando con el plan de capacitaciones que venía atrasado debido a la gran cantidad de trabajo, producto de la postpandemia.*

INVERTIR EN NUESTRA COMUNIDAD

103-1; 103-2; 103-3; 413-1

Desde Centro Motor S.A. adherimos al compromiso de implementar el Programa de Responsabilidad Social para Concesionarios desarrollado por Toyota Argentina S.A.

Pero, además, planificamos nuestras acciones de impacto siguiendo tres ejes de acción e inversión social que nos motivan a participar, en conjunto y activamente, con la comunidad:





Meta 3.6
Reducción de accidentes de tráfico.

ENSEÑAR DESDE LA INFANCIA: PROGRAMA LUZ VERDE

413-1

Nuestro programa Luz Verde sigue dando sus frutos. Para el 10 de junio, Día Nacional de la Seguridad Vial, participamos junto a organismos y vecinos de Sierras Chicas de la conmemoración organizada por la Municipalidad de Mendiolaza, Córdoba, apostando a la educación vial de las infancias.

Nuestros autos de juguetes, realizados con material reciclable, y los elementos de señalética que acompañan este kit fueron reutilizados por los niños y niñas que asistieron al evento, recorriendo el circuito preparado para enseñarles sobre seguridad ciudadana, de manera lúdica y didáctica.

Además, Centro Motor S.A. aprovechó el evento para presentar uno de sus vehículos híbridos para promover el uso de estos nuevos modelos amigables con el medioambiente y enseñarles a los asistentes los beneficios que traen las nuevas tendencias de automóviles sustentables.

Acuerdos potentes para llegar a los colegios

Estamos trabajando en un acuerdo con la Policía Caminera de la Provincia de Córdoba para dotar a su centro de capacitación de material didáctico para que podamos, juntos, formar a más niños, niñas y jóvenes en los colegios provinciales.

Este convenio será una gran oportunidad para trabajar en equipo por la seguridad vial, reconociendo que son los más chicos quienes movilizan a los adultos a adquirir mejores prácticas de manejo y respeto por las leyes de tránsito.



Aliados con fuertes propósitos

102-9; 413-1

Tanto para el programa Luz Verde como para la entrega de regalos a nuestros clientes cuando compran un vehículo, buscamos compensar nuestros impactos con proveedores que tienen un propósito diferente: transformar la realidad social de las personas y contribuir al cuidado del medioambiente.

Uno de ellos es la empresa B Ondulé , que elabora juguetes, packaging y productos relacionados con cartón reciclado. Con su compromiso, este emprendimiento cordobés no solo cuida el ambiente, sino que además contribuye con la generación de empleo, al trabajar en conjunto con la Cooperativa de Recicladores “Los Carreros de Villa Urquiza”, de la Ciudad de Córdoba. Para Centro Motor S.A., realizar esta contribución a la empleabilidad es un gran orgullo.

También contamos con el trabajo de Tres Diseño , especialistas en papelería, regalos y packaging sustentable. Con ellos, podemos entregar a nuestros clientes unas hermosas botellas envueltas en bolsas de lienzo solidarias, para que el cliente reciba aún más valor con propuestas innovadoras.

Sensibilizar sobre el cuidado del medioambiente

Realizamos en Centro Motor S.A. la presentación del nuevo vehículo híbrido junto a Toyota Argentina, en un evento que dejó mucho

aprendizaje en los presentes ya que no solo pudimos contar cómo funciona un auto de esta categoría, sino además mostrar todos los beneficios que conlleva para el cuidado del medioambiente.

Sin dudas, esta tendencia en la movilidad sustentable llegó para quedarse y conquistar el corazón de nuestros clientes responsables.

También, participamos con un stand en el evento organizado por la Municipalidad de Mendiolaza sobre seguridad vial con una muestra de nuestro modelo híbrido que logró captar la atención de muchos adolescentes.



EXTRAS DE COMPROMISO

Una visita sorpresa

En nuestra sucursal de Av. Colón, recibimos la visita de Alejandro Maldonado, atleta paralímpico que a todos nos motiva con cualquiera de sus conversaciones.



Dar rienda a la imaginación

Nos sumamos, como cada año, al concurso Dream Car Art Contest, organizado por Toyota, para motivar la creatividad en la niñez con actividades artísticas.



Mediante este desafío, se busca que niños y niñas del mundo exploren su imaginación, proponiendo un dibujo sobre el auto de sus sueños. Los ganadores o ganadoras reciben importantes premios, tanto personales como para su escuela.

Fomentamos el deporte

Centro Motor tiene una extensa historia vinculada al deporte, como promotor de valores y del desarrollo de las personas. En Rugby, apoyando al Club La Tablada y en el Automovilismo, desde hace ya 22 años, siendo parte del equipo TOYOTA GAZOO Racing Argentina desde su origen en el TC2000, el Top Race y ahora liderando el proyecto internacional que permitió el debut de Toyota como marca a nivel mundial en la categoría TCR.

Desde sus primeros días, Centro Motor ha considerado al Motorsport como una acción fundamental en su operación, tanto para el desarrollo de sus empleados como así también para la fidelización de clientes, brindándoles a través de las competencias automovilísticas experiencias que de otro modo serían imposibles de vivir.

Para hacerlo realidad, Centro Motor dispuso la creación de una división denominada CM Racing, la cual es la responsable de la ejecución, coordinación logística y puesta en pista del equipo TOYOTA GAZOO Racing Argentina en TC2000 y Top RACE, categorías en las cuales ya logró ocho campeonatos y una gran cantidad de triunfos a nivel nacional, en dos de las principales disciplinas deportivas de Argentina y la región de Sudamérica.

En este contexto, Centro Motor fue el primer concesionario Toyota fuera de Asia en inaugurar uno de los exclusivos Gazoo Racing Garage, un espacio dedicado íntegramente al Motorsport y pensado específicamente para que los clientes y el público amante del automovilismo pueda encontrar allí todo tipo de accesorios y prendas exclusivas.

Continuando el desarrollo de proyectos de nivel internacional, CM Racing lideró desde sus instalaciones en la ciudad de Córdoba, con su Departamento de Ingeniería y Desarrollo, el diseño y construcción del nuevo Toyota Corolla de TCR, con el cual Toyota debutó como marca oficial en la categoría de autos de turismo más importante del mundo. El nuevo auto fabricado en Córdoba, junto a Toyota Argentina, que se convirtió en una gran novedad mundial, obtuvo su primera victoria tan sólo en la segunda competencia que participó.

A través del Automovilismo, Centro Motor puede acercar a sus clientes a vivencias únicas en los autódromos, desarrollar a su personal en el crecimiento profesional que ofrecen las diferentes áreas profesionales que se integran en el deporte motor y contribuir al desarrollo de la gama de modelos GR que Toyota ofrece en todo el mundo, creados a partir de su experiencia en los diferentes ámbitos de la competición del más alto nivel.





Meta 8.1
Mantenimiento del crecimiento económico

UNA RELACIÓN ÉTICA Y TRANSPARENTE

102-9; 103-1; 103-2; 103-3

Desde el área de compras buscamos mantener una excelente relación con nuestros proveedores ya que su participación en nuestros servicios son claves para brindar una atención de calidad en los concesionarios. Es este logro el que nos facilita la negociación de plazos, presupuestos y pagos, para privilegiar el interés de la compañía y de nuestros clientes por la calidad de los productos que entregamos.

Para transparentar la gestión y mantener una relación objetiva, efectuamos un triple control en la contratación, iniciando con el área que solicitó el gasto, pasando por Administración que supervisa los comprobantes de compra y emite las órdenes de pago, para que, por último, el área de Finanzas efectúe el pago previamente autorizado.

En cuanto a las nuevas contrataciones de proveedores, exigimos un análisis pormenorizado de antecedentes al área solicitante, que pruebe, además, la calidad del proveedor. Así, el área de Compras se encarga de verificar la adecuación presupuestaria, analiza el legajo impositivo del proveedor y evalúa su compromiso social y ambiental (especialmente para el área de taller) para validar el cumplimiento de los criterios que requerimos.

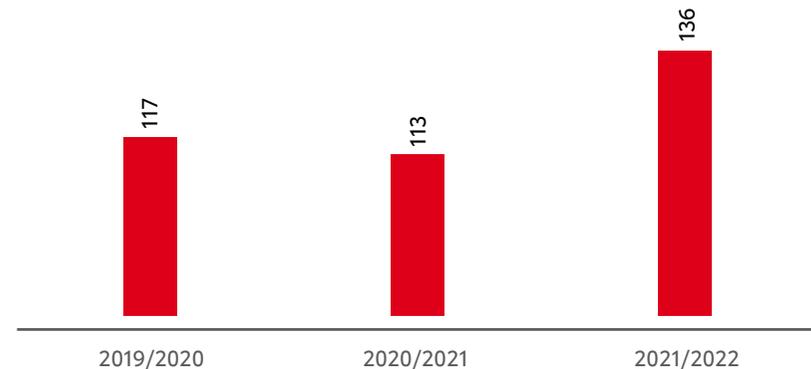
En este sentido, revisamos principalmente los impactos ambientales identificados en los proveedores de servicios de posventa (talleres de pintura o lavado de vehículos) y los sociales, verificando que su personal esté registrado formalmente según exige la ley, lo que disminuye el peligro de trabajo informal y/o trabajo infantil.

¿CÓMO ES NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO?

Activos



Evolución proveedores por período



Por rubro

Toyota Argentina S.A. es nuestro mayor proveedor dado que nos entrega los vehículos y repuestos destinados al servicio de posventa. Y también Toyota Material Handling Mercosur, quien nos provee de equipos industriales y sus repuestos.

Las directrices con las que trabajamos en Centro Motor para la selección de nuestros proveedores priorizan la calidad de sus productos y servicios, pero además su compatibilidad con nuestra política ambiental que, en casos específicos, es una exigencia. Ejemplo de esto son los proveedores de productos para el lavado del vehículo que deben ofrecernos solo aquellos que sean biodegradables.

PRODUCTOS	CANTIDAD 01/07/2020 AL 30/06/2021	% DEL GASTO TOTAL EN PROVEEDORES	CANTIDAD 01/07/2021 AL 30/06/2022	% DEL GASTO TOTAL EN PROVEEDORES
Vehículos, equipos industriales, repuestos, accesorios, indumentaria y merchandising.	2	92,95%	2	85,22%
SERVICIOS Y OTROS PRODUCTOS NO TOYOTA	CANTIDAD 01/07/2020 AL 30/06/2021	% DEL GASTO TOTAL EN PROVEEDORES	CANTIDAD 01/07/2021 AL 30/06/2022	% DEL GASTO TOTAL EN PROVEEDORES
Alquileres	4	0,63%	4	0,56%
Energía	1	0,08%	1	0,07%
Comunicaciones	3	0,02%	3	0,01%
Talleres de pintura	6	0,26%	5	0,25%
Lavado de vehículos	-	-	-	-
Disposición final residuos con certificación	3	0,02%	1	0,02%
Servicios profesionales	14	0,19%	18	0,25%
Materiales de oficina	10	0,03%	10	0,03%
Merchandising	2	0,01%	1	0,01%
Organización eventos	6	0,00%	6	0,00%

GASTO EN PROVEEDORES

204-1

Gasto anual

2019/2020	2020/2021	2021/2022
62%	69%	76%

Gasto en proveedores cordobeses

2019/2020	2020/2021	2021/2022
17%	12%	13,66%

CON CRITERIO SUSTENTABLE

413-1

Cuando el proveedor cuenta con una oferta que favorece al ambiente o a la inclusión social de alguna manera, valoramos su propuesta y le damos prioridad.

Asimismo, realizamos acuerdos con una cooperativa de trabajo que nos brinda el servicio de retiro de materiales reciclables de la empresa, lo que genera empleo digno en sus integrantes y contribuye a dar tratamiento efectivo a nuestros residuos.

Abiertos al diálogo

Compartimos con nuestros proveedores varios canales de comunicación para mantener siempre abierto el diálogo y las negociaciones de valor que nos beneficien mutuamente.



ÍNDICES DE CONTENIDOS GRI

102-55

GRI 102 - Contenidos básicos generales 2016

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Parte omitida/Motivo/Explicación
Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización	Centro Motor S.A.	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 16 a 29	
102-3	Ubicación de la sede de la organización	Av. Colón 5077. Ciudad de Córdoba	
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 12 Av. Colón 5077 y Av. Monseñor Pablo Cabrera 4611 - Ciudad de Córdoba - Argentina.	
102-5	Propiedad y forma jurídica	Centro Motor S.A. es una empresa cordobesa que inició sus actividades en el año 1993, como concesionario de TOYOTA. Las coincidencias entre la Filosofía de la marca y la familia Ramonda (vinculada a Toyota Argentina S.A. desde el año 1979), fueron clave en estos primeros años del concesionario.	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Parte omitida/Motivo/Explicación
102-6	Mercados servidos	Pág. 16 a 29	
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 16 a 29	Valores monetarios. Información confidencial. Centro Motor no es una sociedad de capital abierto.
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 54 a 57	
102-9	Cadena de suministro	Pág. 65; 68 a 69	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 12	
102-11	Principio o enfoque de precaución	Ver capítulo sobre Gestión Ambiental.	
102-12	Iniciativas externas	No se registran.	
102-13	Afiliación a asociaciones	Miembros de ACTRA (Asociación de Concesionarios Toyota de la República Argentina) y del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Parte omitida/Motivo/Explicación
Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 5 a 6	
Ética e Integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 7 a 9; 11	
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 10	
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 34 a 35	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 59	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 34 a 35	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Parte omitida/Motivo/Explicación
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 32; 34 a 35; 59	
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	De acuerdo con la información que surge de los Estados Contables de la Sociedad, la información contenida en el Reporte de Sostenibilidad considera los datos de todas las operaciones de Centro Motor S.A.	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema consolidados	La cobertura de los temas es interna.	
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 36 a 37	
102-48	Reexpresión de la información	No hubo	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hubo	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Parte omitida/Motivo/Explicación
102-50	Periodo objeto del informe	1° de julio 2021 al 30 de junio 2022	
102-51	Fecha del último informe	Abril de 2022	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual.	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	rbravo@centromotorsa.com.ar Ricardo Bravo Gerente de RRHH y Sustentabilidad	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Es un reporte referenciado en los Estándares GRI.	
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 71	
102-56	Verificación externa	No se cuenta con verificación externa de los datos. Se trabaja conforme a los criterios de operación que se informan en el reporte.	

GRI 200 - Estandares económicos

GRI 201 - Desempeño Económico			
Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
GRI 103: Enfoque de Gestión (2016)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 7 a 8; 12 a 13	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 7 a 8; 12 a 13	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 7 a 8; 13	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 14 a 15	Se presentan porcentajes. Problemas de confidencialidad. Centro Motor no es una sociedad de capital abierto.
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Necesidad de adaptación. Vehículos Eco Friendly y vehículos híbridos. Cambio a la movilidad.	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Pág. 60	
GRI 204 - Prácticas de adquisición			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 68 a 69	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 68 a 69	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 68 a 69	
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 70	
GRI 205 - Anticorrupción			
GRI 103: Enfoque de Gestión (2016)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 11	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 11	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 11	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 11	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 11	No se informan las horas de capacitación. No se dispone de la información.

GRI 300 - Estándares ambientales

GRI 302 - Energía			
103 - Enfoque de Gestión (2016)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 39 a 43	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 38 a 41; 44 a 45	No se especifican metas. Información no disponible. Aún no se han establecido.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 38; 44 a 45	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 44 a 45 Se informa para electricidad de ambos concesionarios y el consumo de gas natural que solo corresponde en el caso del concesionario de Avenida Colón.	
302-3	Intensidad energética	Pág. 46	
303 - Agua y Efluentes			
103 - Enfoque de Gestión (2018)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 39 a 43	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 38 a 41	No se especifican metas. Información no disponible. Aún no se han establecido.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 38; 44	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 53	
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Pág. 53	
Contenidos temáticos			
303-3	Extracción de agua	Pág. 53	
303-5	Consumo de agua	Pág. 53	
305 - Emisiones			
103 - Enfoque de Gestión (2016)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 39 a 43	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 38 a 41	No se informa sobre metas. Información no disponible.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 38; 44	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)		Aún no realizamos esta medición
305-2	Emisiones indirectas de GEI consumo de energía eléctrica (Alcance 2)	Pág. 47 a 48	Solo se incluye Gas Natural
306 - Residuos			
103 - Enfoque de gestión (2020)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 39 a 43	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 38 a 41	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 38; 44	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 49 a 52	
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 49 a 52	
Contenidos temáticos			
306-3	Residuos generados	Pág. 49 a 52	
306-5	Residuos destinados a eliminación	Pág. 49 a 52	
307 - Cumplimiento Ambiental			
103 - Enfoque de gestión (2016)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Conforme a la Política Ambiental: POLÍTICA 2: Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos aplicables en materia Ambiental.	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Conforme a la Política Ambiental.	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Conforme a la Política Ambiental.	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Pág. 53	

GRI 400 - Estándares sociales

401 - Empleo (2016)			
103 - Enfoque de Gestión (2016)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 58; 60	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 58; 60	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 58; 60	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión																																							
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personas	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="987 304 1149 432" rowspan="2">Rotación</th> <th colspan="2" data-bbox="1155 304 1317 384">1/07/20 a 30/06/21</th> <th colspan="2" data-bbox="1323 304 1473 384">1/07/21 a 30/06/22</th> </tr> <tr> <th data-bbox="1155 389 1234 432">Hombres</th> <th data-bbox="1240 389 1317 432">Mujeres</th> <th data-bbox="1323 389 1402 432">Hombres</th> <th data-bbox="1408 389 1473 432">Mujeres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="987 437 1149 496">Menores de 30 años</td> <td data-bbox="1155 437 1234 496">1</td> <td data-bbox="1240 437 1317 496"></td> <td data-bbox="1323 437 1402 496">4</td> <td data-bbox="1408 437 1473 496">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="987 501 1149 560">Entre 30 y 50</td> <td data-bbox="1155 501 1234 560">9</td> <td data-bbox="1240 501 1317 560">1</td> <td data-bbox="1323 501 1402 560">13</td> <td data-bbox="1408 501 1473 560">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="987 564 1149 624">Empleados mayores de</td> <td data-bbox="1155 564 1234 624">1</td> <td data-bbox="1240 564 1317 624"></td> <td data-bbox="1323 564 1402 624">4</td> <td data-bbox="1408 564 1473 624">1</td> </tr> <tr> <td colspan="5" data-bbox="987 628 1473 671">Por tipo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="987 676 1149 767">Voluntarios (rotación voluntaria)</td> <td data-bbox="1155 676 1234 767">13</td> <td data-bbox="1240 676 1317 767">1</td> <td data-bbox="1323 676 1402 767">18</td> <td data-bbox="1408 676 1473 767">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="987 772 1149 863">No voluntarios (Rotación involuntaria)</td> <td data-bbox="1155 772 1234 863">7</td> <td data-bbox="1240 772 1317 863"></td> <td data-bbox="1323 772 1402 863">5</td> <td data-bbox="1408 772 1473 863">1</td> </tr> </tbody> </table>	Rotación	1/07/20 a 30/06/21		1/07/21 a 30/06/22		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Menores de 30 años	1		4	1	Entre 30 y 50	9	1	13	3	Empleados mayores de	1		4	1	Por tipo					Voluntarios (rotación voluntaria)	13	1	18	3	No voluntarios (Rotación involuntaria)	7		5	1	
Rotación	1/07/20 a 30/06/21			1/07/21 a 30/06/22																																						
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres																																						
Menores de 30 años	1		4	1																																						
Entre 30 y 50	9	1	13	3																																						
Empleados mayores de	1		4	1																																						
Por tipo																																										
Voluntarios (rotación voluntaria)	13	1	18	3																																						
No voluntarios (Rotación involuntaria)	7		5	1																																						
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 60 Los beneficios que corresponde por ley.																																								
401-3	Permiso parental	Las licencias por paternidad y maternidad se cumplen conforme a la legislación laboral vigente.																																								

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
402 - Relaciones Trabajador Empresa			
103 - Enfoque de Gestión (2016)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 58	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 58	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 58	
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Se cumple lo establecido en los convenios colectivos a los que se encuentran adheridos los empleados.	
403 - Salud y Seguridad en el Trabajo			
103 - Enfoque de Gestión (2018)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 60 a 61	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 60 a 61	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 60 a 61	
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 60 a 61	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	<p>Los principales riesgos laborales que aborda el sistema son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posturas forzadas durante las tareas de taller - Electrocuci3n - Salpicadura de productos qu3micos y peligrosos - Incendios y explosiones - Resbalones tropiezos y caídas - Atrapamiento/Aplastamiento - Cortes o golpes por el uso de herramientas manuales - Atropellamiento - Quemaduras <p>Una vez evaluados se identifican c3mo: Aceptable, Moderado, Sustancias, Intolerable.</p>	
403-4	Participaci3n de los trabajadores, consultas y comunicaci3n sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 60 a 61	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 62	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 60 a 61	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág. 60 a 61	
Contenidos temáticos			
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 60 a 61	
403-9	Lesiones por accidente laboral	Pág. 60 a 61	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Ver 403-2	
404 - Formación y Enseñanza			
103 - Enfoque de Gestión (2016)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 58	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 58	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 58	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 58	
405 - Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
103 - Enfoque de Gestión (2016)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 58	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 58	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 58	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 54 a 57	
407 - Libertad de Asociación y Negociación Colectiva			
103 - Enfoque de Gestión (2016)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 58	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 58	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 58	
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Pág. 59 Se informa sobre la empresa.	No se informa sobre proveedores

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
413 - Comunidades Locales			
103 - Enfoque de Gestión (2016)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 63 a 67	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 63 a 67	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 63 a 67	
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 63 a 67; 70	Información parcial. No se llevan a cabo evaluaciones de impacto de las acciones comunitarias
416 - Salud y Seguridad de los Clientes			
103 - Enfoque de Gestión (2016)			
103-1	Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 30 a 31	
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Pág. 30 a 31	

Contenidos	Descripción	Números de página o URL	Omisión
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 30 a 31	
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 30 a 31	

Reference Claim

Centro Motor S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.

Los mismos fueron trabajados en conjunto con todos los Concesionarios Toyota de Argentina.

Se encuentran destacados en negrita en el INDICE ESTÁNDARES GRI de esta publicación que se extiende desde página 71 a la 91.

- 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 ttrabajo 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.

Punto de contacto por más información

- **Ricardo Bravo** – Gerente de RRHH y RS&S
rbravo@centromotorsa.com.ar

Fecha de presentación de la publicación: diciembre de 2022

Créditos

- **Darío José Ramonda**
VICEPRESIDENTE CENTRO MOTOR S.A.
- **Ricardo Atilio Bravo**
GERENTE DE RRHH Y RS&S
- **Diego Loyber**
GERENTE DE POSVENTA
- **Juan Manuel Ramonda**
ENCARGADO DE GR GARAGE
- **Camina Osella**
JEFA DE ADMINISTRACIÓN
- **Alejandra García**
RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
- **Silvina Velardez**
ANALISTA DE INDICADORES DE CALIDAD
- **Cecilia Traverso**
- **Sofia Gomez**
MARKETING

Facilitadores externos

- **Alicia Rolando**

- **Carolina Lamas**

ARS-Reporte Sustentable

www.ars-reportesustentable.com



- (0351) 485 8400 al 04
Av. Colón 5077

- (0351) 485 8450 al 54
Av. Monseñor Pablo Cabrera 4611

- www.centromotorsa.com.ar