

JORGE FERRO

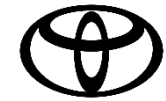
Reporte de Sustentabilidad 2022

*Versión Resumida para
Web y Newsletters*

Para solicitar la versión completa escribinos a
marketing@jorgeferro.com



Índice de Contenidos



JORGE FERRO

Contenidos Generales.....	3	Consumo de Agua y Efluentes.....	23
Somos Toyota Jorge Ferro.....	4	Importancia del Tema.....	24
Un repaso por nuestra historia.....	5	Enfoque de Gestión.....	25
Servicios y Clientes.....	6	Indicadores de Gestión.....	26
Algunos datos sobre nosotros.....	7	Gestión de Residuos.....	27
Palabras del Gerente General.....	8	Importancia del Tema.....	28
Ética y Gobernanza.....	9	Compromiso y Gestión.....	29
Grupos de Interés.....	10	Indicadores de Gestión.....	30
Sobre el Contenido del Reporte.....	11	Cumplimiento Ambiental.....	31
Reexpresión y Contacto.....	12	Importancia del Tema.....	32
SERIE GRI 200 – Temas Económicos.....	13	Enfoque de Gestión.....	33
Enfoque de Gestión.....	14	GRI 400 – Temas Sociales.....	34
Indicadores de Gestión.....	15	Tema Material y Cobertura.....	35
GRI 205 – Política Anticorrupción.....	16	Enfoque de Gestión.....	36
Indicadores de Gestión y Capacitación....	17	Salud y Seguridad en el Trabajo.....	37
GRI 300 – Temas Ambientales.....	18	Enfoque de Gestión.....	38
Consumo Eléctrico.....	19	Indicadores de Gestión.....	39
Enfoque de Gestión.....	20	Formación y Enseñanza.....	40
Impacto Ambiental.....	21	Importancia del Tema.....	41
Indicadores de Gestión.....	22	Enfoque de Gestión.....	42

Índice



JORGE FERRO

Formación y Enseñanza	
Criterios de Evaluación.....	43
Indicadores de Gestión.....	44
GRI 405 – Diversidad e Igualdad	45
Importancia del Tema.....	46
Enfoque de Gestión.....	47
Indicadores de Gestión.....	48
GRI 413 – Comunidades	49
Importancia del Tema.....	50
Enfoque de Gestión.....	51
Evaluación del Enfoque de Gestión.....	52
Índice de Contenidos GRI	53



JORGE FERRO

Contenidos Generales





Toyota JORGE FERRO

(Razón Social: FECORP SRL)

SOMOS Un Concesionario Oficial TOYOTA que forma parte de la red de Concesionarios de Argentina

NOS ESPECIALIZAMOS en la venta de Automóviles, Camionetas y vehículos Utilitarios 0km teniendo además desarrollada una División Corporativa para ventas a Flotas.

TRABAJAMOS bajo los estándares de calidad Estilo Movilidad Toyota y certificaciones auditadas y controladas por Toyota Argentina (como TSM Kodawaki, DPOK, MRS, Mantenimiento Express, entre otras) además de las normativas vigentes a la actividad comercial.

TAMBIEN OFRECEMOS Usados Seleccionados de otras marcas y Usados Certificados Toyota (Con garantía DE FABRICA por 1 año o 20.000km, lo que ocurra primero), y servicios de alquiler de vehículos con el uso de la aplicación KINTO y contratos a largo plazo con KINTO ONE.

Y ADEMÁS contamos con un Servicio Posventa TOYOTA con servicio de Mantenimiento Express, Servicios Livianos y Reparaciones de Chapa y Pintura.



¿Cuándo comenzó Toyota JORGE FERRO?

FECORP SRL - Toyota Jorge Ferro, nace en el mes de Abril del 2003, asumiendo como forma jurídica un contrato de Sociedad de Responsabilidad Limitada (regida por Ley 19.550), tomando domicilio en Buenos Aires y teniendo una duración de noventa y nueve años, contados a partir de la fecha de inscripción en la Inspección General de Justicia.

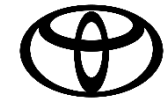
La sociedad tiene por objeto la ejecución de actividades en cualquier parte de la República Argentina, por cuenta propia o a través de terceros.

Av. Del Libertador 6777 – CABA

Showroom Comercial (0km, Usados y Toyota PLAN)

Quesada 1965 – CABA

Servicio Posventa



Brindamos Servicio a los siguientes Grupos de Interés:

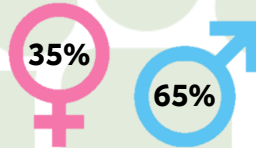
- ⊕ Agencia Pública
- ⊕ Agricultura
- ⊕ Energía
- ⊕ Logística
- ⊕ Minería
- ⊕ Servicios Financiero
- ⊕ Servicios Sanitarios
- ⊕ Sin fines de lucro
- ⊕ Servicios
- ⊕ Telecomunicaciones
- ⊕ Turismo/Ocio

Entre nuestros principales clientes podemos encontrar:

- ⊕ Cartera de Consumo (Venta Minorista)
- ⊕ Clientes Mayoristas (Flotilleros)
- ⊕ Pequeñas, Medianas y Empresas
- ⊕ Industrias de todo tipo
- ⊕ ONGs
- ⊕ Cooperativas de Electricidad y Otros Servicios Públicos
- ⊕ Empresas de Telecomunicaciones
- ⊕ Fundaciones
- ⊕ Proveedores de Logística

Algunos datos sobre nosotros

- 🌐 Tenemos un staff de **119 colaboradores** (+5 vs 2021) de los cuales tenemos una distribución de 35% de Mujeres y 65% de Hombres



- 🌐 Tenemos un volumen de operaciones anual por encima de las 28.000 entre Ventas y Posventa (+2000 vs. 2021)
- 🌐 Vendemos un promedio de **284 unidades 0km al mes** (+44 vs. 2021)
- 🌐 Además, realizamos ventas de Usados Seleccionados y Usados Certificados Toyota (con garantía DE FABRICA por 1 año o 20.000km)
- 🌐 Tenemos un promedio de 2200 unidades al mes que pasan por nuestra Posventa (+200 vs. 2021)



Palabras del Gerente General – Andrés Cano



Desde estas páginas llegamos a nuestra tercera edición del **Reporte de Sustentabilidad**, el segundo que es publicando en una versión Web para su divulgación a todos los grupos, con un camino que comenzamos **hace unos 5 años** con la conformación de las **primeras reuniones de RSE** del Concesionario, y hoy en día migrando hacia una **comisión interna de ESG** que quedó formalizada en el 2022.

Al igual que en la edición anterior, está estandarizado bajo los **Estándares GRI** y busca que podamos compartir con nuestros **Grupos de Interés** todo lo realizado en el último año y que sentó las bases para el año que estamos por dejar atrás.

En el período que abarcamos en este reporte, que contempla el 2022 y los inicios del 2023, comenzamos con un proceso de **expansión de nuestras unidades de negocio**, con un crecimiento en el volumen de operaciones pero enfocados en no descuidar la calidad y lo fundamental en nuestro negocio: **La vocación de Servicio al Cliente**.

Hacia fines de este ejercicio, además de tener ya un nuevo “Centro de Experiencia Toyota PLAN” en el segundo piso de nuestro showroom de Av. Del Libertador 6777, encaramos una obra de expansión que apunta a incrementar a más del 60% los metros cuadrados cubiertos de nuestra Posventa.

En este año además realizamos una fuerte inversión para que nuestras instalaciones sean cada vez más responsables con el cuidado del Medio Ambiente, y en armonía a eso contamos con un nuevo depósito de unidades que contribuye al objetivo de Neutralidad de Carbono que nos trazamos para los años próximos.

Para el próximo año continuaremos profundizando los programas de los ejes de Ambiente, Social y Gobernanza, para lo cual contaremos y estamos abiertos a formar nuevas Alianzas Estratégicas, sin las cuales estos objetivos no podrán realizarse por sí solos, pero fundamentalmente buscarán dejar una huella firme en la comunidad de **Toyota JORGE FERRO** y sus colaboradores.



Ética y Gobernanza

Contamos con una Carta de Ética que es compartida internamente a nuestros colaboradores y externamente a nuestros proveedores. Su versión completa está en nuestra web o bien puede ser solicitada a través del mail marketing@jorgeferro.com ya que es de interés público.

En el 2022 se confeccionó además una política que fue compartida con el 100% de los proveedores y se está avanzando en la capacitación interna con Colaboradores, teniendo como objetivo el 100% de los mismos para el 2023.

En lo que respecta a Gobernanza, durante el 2022 se formalizó la creación de una **Comisión de Sustentabilidad**, teniendo como nexos y líderes a Pablo Fernandez (Resp. Best in Town) y contando con la participación de David Muñoz (quien en el 2022 fue también nombrado Promotor Kaizén en nuestra Posventa), además de Ariel Comito (Gerente de Posventa), Javier Freyer (Gerente de Administración), Leonardo Tronetti (Gerente Comercial) y Aldo Petri (Gerente de Toyota PLAN), por lo que se conformó un equipo que abarca todas las verticales y unidades de Negocio, y permitirá además una mayor comunicación de las acciones realizadas.



Grupos de Interés

El presente informe está dirigido, entre otros, a los siguientes grupos de interés, que participan en nuestra operatoria diaria y con los que guardamos una estrecha relación:

Comunidad JORGE FERRO

- 🌐 Clientes y Potenciales Clientes en General
- 🌐 Clientes Club Toyota
- 🌐 Usados Seleccionados y Certificados Toyota
- 🌐 Clientes de Posventa que adquirieron su Toyota en nuestro concesionario
- 🌐 Clientes de Posventa que adquirieron su Toyota en otros concesionarios

Toyota Argentina

- 🌐 Proveedores y otras compañías asociadas a TMC

Proveedores

- 🌐 Proveedores de Salón de Ventas
- 🌐 Proveedores de Posventa
- 🌐 Proveedores ocasionales/de productos específicos (Ej. adquisición de insumos)

Comunidad y ONGs

- 🌐 Comunidad de AMBA
- 🌐 Comunidad cercana al concesionario (Barrio de Nuñez y linderos)
- 🌐 Escuelas Técnicas y Universidades con orientación Técnica
- 🌐 Asociaciones Sin fines de Lucro y ONGs
- 🌐 Gobierno y Autoridades gubernamentales, nacionales, provinciales y municipales



Sobre el Contenido del Reporte

El presente Reporte de Sustentabilidad abarca el ejercicio correspondiente al año 2022, abarcando su ejercicio económico y financiero, y teniendo comparativas con el ejercicio 2021. Es nuestra segunda edición bajo estándares GRI (conforme a Estándares GRI Core Option). El informe anterior fue publicado el 14/12/2022 y pueden solicitarlo a marketing@jorgeferro.com o bien lo encuentran en la web en la sección Institucional (<https://jorgeferro.com/institucional>) o descargarlo en el siguiente enlace: <https://jorgeferro.com/uploads/Reporte-Sustentabilidad-2021-Toyota-Jorge-Ferro.pdf>

Los contenidos han sido propuestos mediante reuniones de trabajo de la Comisión de Sustentabilidad (Mencionada anteriormente en GRI 102-16 y GRI 102-18) y fueron compilados y reexpresados con coordinación del equipo de Marketing y Comunicación de FECORP SRL (Toyota JORGE FERRO).

La recopilación de información proviene de nuestras bases de datos internas, sistemas de gestión diaria y aplicaciones de uso diario de tipo CRM y DMS.

Se realizó una recopilación de temáticas de interés interno y externo en materia de sostenibilidad económica, el crecimiento tanto en infraestructura como en Recursos Humanos, y las actividades económicas que optimizamos apuntando a reducir el impacto ambiental, mediante la adopción de capacitaciones periódicas de Reciclaje, Sustentabilidad y cuidado de los Recursos.

Dada la periodicidad anual del Reporte de Sustentabilidad, el próximo informe estará publicándose hacia las últimas semanas del mes de Diciembre del 2024.



Reexpresión de la Información

En caso de necesidad de reexpresión, modificación o ampliación de la información aquí volcada, se reelaborará un documento rector.

Contacto para preguntas, pedidos y aclaraciones del Informe

Nombre

Pablo Fernandez

Correo electrónico

pfernandez@jorgeferro.com

Posición

Responsable Best in Town, Marketing y Comunicación
Líder de Sustentabilidad y ESG en JORGE FERRO

Teléfono

+54 9 11 5299-4000 (Int. 450)



TOYOTA
JORGE FERRO

SERIE GRI 200

Temas Económicos



Enfoque de Gestión Económica

Durante el 2022 continuamos nuestro enfoque de **Desarrollo Económico a escala**, continuando con la fuerte inversión realizada en las instalaciones del sector de Toyota PLAN en nuestro Showroom, modernizando nuestro salón de ventas con inversiones en infraestructura, y con la incorporación de nuevos Asesores a nuestra fuerza de ventas.

Esto dio como resultado un crecimiento sostenido en la venta de unidades **0km con Venta Convencional**, lo que acompañó al creciente desarrollo del sector de **Usados Seleccionados** y **Usados Certificados Toyota**.

En el 2022 se alcanzaron **nuevos récord de Suscripciones y Retail** (Entrega) de unidades a través de **Toyota PLAN**, lo que nos permitió posicionarnos en el 8° puesto en el Ranking de Suscripciones, y en el 8° puesto en el ranking de Entregas o Retail de Unidades, lo que supuso un salto de calidad y cantidad en nuestra participación en la red de **Toyota Argentina**.

Esto se logró con la conformación de un equipo de 9 asesores comerciales para venta **Convencional de 0km y Usados**, además de 14 asesores comerciales para **Toyota PLAN**, una fuerza de ventas que seguirá creciendo, formándose y capacitándose constantemente con el apoyo de Instituto Toyota y el soporte de sus Supervisores y áreas Administrativas.

En nuestra **Posventa**, el crecimiento de casi el 10% de las unidades atendidas (TUS) es también el resultado de un esfuerzo por parte de todas las áreas **Técnicas y Administrativas**.

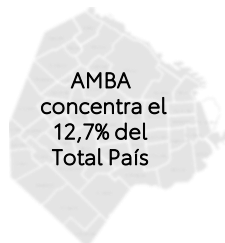
En ambos casos, no obstante, nada sería posible sin el apoyo de **nuestros Clientes, Grupos de Interés y Alianzas** con las que trabajamos siempre enfocados en vínculos y relaciones a largo plazo, y marcando en cada etapa nuestra **Vocación de Servicio**.



Algunos Indicadores de Gestión (KPI)

Realizamos reuniones mensuales entre Gerencia General y Gerentes y Líderes de cada área. Los resultados de nuestra gestión son evaluados internamente y relevados a las gerencias, quienes además de la **Rentabilidad** enfocan sus KPIs en el crecimiento constante de **Participación de Mercado** en Toyota Argentina y las Unidades en Operación de nuestra zona (AMBA)

VALOR ECONOMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	2022	2021
INGRESOS / VENTAS NETAS	105%	105%
OTROS INGRESOS	-5%	-5%
TOTAL VALOR ECONOMICO GENERADO	100%	100%
TOTAL VALOR ECONOMICO GENERADO	2022	2021
COSTOS OPERACIONALES	-92%	-94%
SUELDOS Y PRESTACIONES DE LOS EMPLEADOS	-1%	-1%
PAGOS AL GOBIERNO	-3%	-2%
TOTAL VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO	-96%	-96%
TOTAL VALOR ECONOMICO RETENIDO	4%	4%



Alcanzamos el 2,9% del Market Share de Toyota Argentina



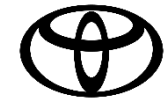
Política Anticorrupción

Continuando con el enfoque al que hicimos mención en el último **Reporte de Sustentabilidad 2021**, trabajamos con nuestros colaboradores y Proveedores en capacitaciones, gacetillas y comunicaciones en las que se destaca la importancia de la Ética Profesional, siendo esta nuestra premisa fundamental que se alinea al **Toyota Way** y que es el sustento de la **Transparencia** en todas nuestras operaciones comerciales, como también en nuestro trato con los **Clientes**.

En el 2022 continuamos con estas políticas realizando además capacitaciones internas acerca de la **Estandarización** que hemos realizado en el 2021, y hemos puesto a disposición un **Canal de Denuncias**, el cual es transversal a todas las áreas y permite detectar cualquier anomalía o ruptura a esta **Política Interna Anticorrupción**.

Adicionalmente a ello, se estuvo trabajando en capacitar y mantener actualizados al personal en todo lo que respecta a **Políticas PLAFT**, teniendo como soporte la colocación de los **Formularios UIF Digitales** en la web de nuestro concesionario, y brindando capacitación a Colaboradores y Grupos de Interés de la importancia de los **programas PLAFT** (Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo)

De este modo, se logró una **capacitación del 100% de la fuerza de ventas y del 100% del personal administrativo** que tiene contacto directo con **Clientes y Proveedores**, pero además se planificó para el 2023 el objetivo de alcanzar al **100% del personal** capacitado en materia de PLAFT, UIF y Ética y Transparencia.



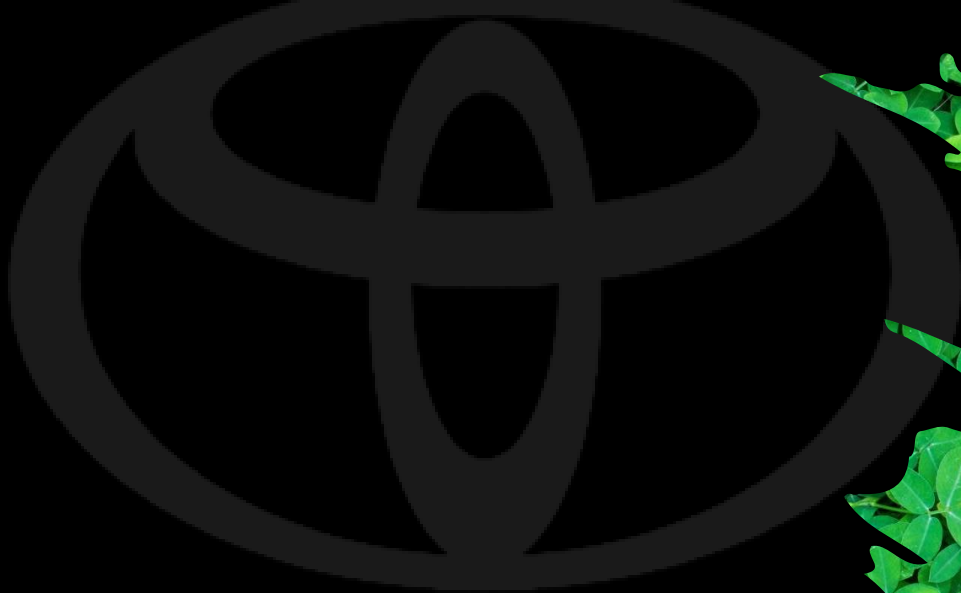
Indicadores de Gestión y Capacitación

Nombre de la Región	Número	Porcentaje
AMBA	15	100%
Total	15	100,0%

Número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno (Grupo de Líderes y Gerentes) a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, por región

Nombre de categoría laboral	Número	Porcentaje
Fuerza de Ventas Convencional y Corporativo	9	27%
Administración Comercial	2	6%
Asesores Comerciales Toyota Plan	14	43%
Administración Comercial Toyota Plan	8	24%
Total	33,0	100,0%
Nombre de la Región	Número	Porcentaje
AMBA	33	100%
Total	33,0	100,0%

Número total y el porcentaje de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y región



Serie
GRI 300

TEMAS AMBIENTALES

TOYOTA
JORGE FERRER



TOYOTA
JORGE FERRO

TEMA AMBIENTAL:

**CONSUMO
ELÉCTRICO**



Enfoque de Gestión Ambiental – Energía Eléctrica

Continuando con lo que habíamos informado en el último Reporte de Sustentabilidad, y como parte de un proyecto a largo plazo, nuestro objetivo es el cuidado y uso eficiente de todos los recursos, siendo la Energía Eléctrica uno de los más críticos, tanto por lo que refiere en materia de costos, como también el impacto negativo que su generación y consumo ejerce sobre el **Medio Ambiente**.



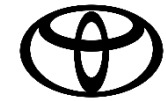
Nueva climatización y Grupo Electrónico en Libertador, con más eficiencia energética

Además de continuar con el reemplazo de luminarias por artefactos LED de bajo consumo o consumo eficiente, logramos avanzar hasta el 100% de la instalación de fotocélulas con sensores de movimiento en los sectores de tránsito, lo que es complementado con la formalización de los grupos ESCO de cada edificio (Ventas y Posventa)

Estos responsables son quienes se encargan de cuidar que en cada sector, luego de finalizada la jornada laboral o las tareas en el salón correspondiente, no se esté desperdiciando electricidad en equipos encendidos sin necesidad de uso.

Esto terminó resultando, sobre todo en posventa, en una **reducción del Ratio de Consumo Energético por Unidad Atendida**, además de sectores de uso interno como **Comedores de Colaboradores, Baños y Depósitos**, lo que permitió reducir notoriamente no solo el consumo de energía eléctrica, sino que además evitó los “olvidos” de apagado de luces una vez retirados de esas zonas.

En ventas se está avanzando con la renovación de equipos de climatización por otros de menor consumo, además de que se adquirió un Grupo Electrónico más eficiente, con menor generación de CO2 y menor consumo de combustible.



Impacto Ambiental – Consumo Eléctrico

El consumo de energía eléctrica se gestiona en nuestro salón de ventas a nivel de facturación y consumo mensual (detallado en las facturaciones), lo cual es controlado por **Administración Comercial**. Mientras que en nuestra **Posventa** este valor es analizado por consumo eléctrico por cada **Unidad de Servicio (TUS)**, realizándose un promedio mensual entre estos indicadores.

Durante el año 2022 tuvimos un incremento de casi un 8% de los consumos de Energía Eléctrica con respecto al 2021, pero este valor no es tan significativo dado que tuvimos un incremento en la cantidad de CPUS, además de que se completó con el 100% de las instalaciones de Climatización por Aire Acondicionado para todo el sector de Toyota PLAN.

La ampliación de este sector además supuso la instalación de nuevos puestos de trabajo para Asesores Comerciales, con el consumo de computadoras, teléfonos e impresoras, además de la colocación de 4 equipos de Aire Acondicionado tipo Inverter que fueron colocados estratégicamente en pos de lograr la mayor eficiencia energética y de climatización.

Se apuntará a trabajar durante el próximo ejercicio, no obstante, en reducir el consumo mediante la renovación de los dispositivos de climatización, además de una revisión de la eficiencia energética de las maquinarias del Servicio Posventa (Ej. Compresores, Motores y Elevadores)

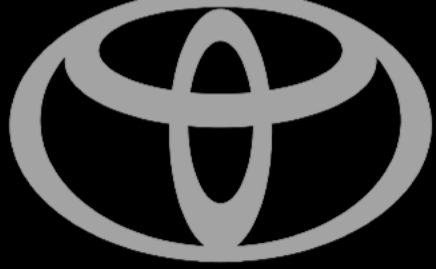
Como proyecto a largo plazo, y con el comienzo de las obras de ampliación de nuestra Posventa hacia mediados del 2023, nos enfocamos en planificar un espacio para la futura colocación de Paneles Solares Fotovoltaicos, de tal modo que podamos reducir el consumo de la Energía Eléctrica proveniente de la Red.



Algunos Indicadores de Gestión Energética

Comparativa de 2022 vs 2021, donde si bien la cantidad de energética tuvo un incremento, debemos considerar lo anteriormente mencionado en el incremento de TUS (Total de Unidades en Servicio Posventa) además de la ampliación de las instalaciones en el Showroom de Ventas. Tomando como KPI el Ratio por TUS, este es inferior lo que supone un menor consumo por Automóvil.

En julio, vatios-hora o múltiplos, el total del:	2022	2021
Consumo de Electricidad	336931 kWh	311211 kWh
Consumo de Calefacción	4217,51 m3	4976,14 m3
El consumo total de energía dentro de la organización, en julio o múltiplos.		
Consumo energético total dentro de la organización=		
SUMA DE : Combustible no renovable consumido+ Combustible renovable consumido +Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor comprados para consumir +Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor autogenerados y que no se consuman	341148,51	274.454,82
MENOS:Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor vendidos		
Ratio	16,68	17,86



TOYOTA
JORGE FERRO

JORGE FERRO

TEMA AMBIENTAL:

**CONSUMO DE AGUA
Y EFLUENTES**





Importancia del Tema Material – Agua y Fluidos

Tal como hemos enunciado en nuestro **anterior Reporte de Sustentabilidad**, tratamos de reducir lo máximo posible el impacto ambiental de nuestra actividad económica con el **cuidado del Agua y Fluidos**, teniendo además la problemática que en la zona donde se encuentra nuestro salón de ventas y nuestra posventa tiene **meses críticos (sobre todo en Verano)** donde la cantidad y flujo de Agua Corriente se ve notoriamente afectado.

El mayor consumo de agua se da fundamentalmente en nuestra Posventa, donde en el Reporte de Sustentabilidad anterior hemos detallado que aplicamos como contramedida, hacia final del período, la compra de unas Bombas que eficientizan la Presión de Agua, renovamos las Hidrolavadoras por otras de menor consumo y mayor eficiencia, como también mejoramos y modernizamos las instalaciones de los Sanitarios y Vestuarios.

Es en estos dos lugares donde mayormente aplicamos contramedidas en el presente ejercicio, buscando reemplazar la grifería y lavatorios por aquellos que tienen un dispositivo de apertura y cierre automáticos, funcionando a través de un sensor de proximidad cuya alimentación eléctrica se da mediante pilas recargables (lo que reduce residuos y potencial contaminación)

En el 2021 esta instalación no estaba completa, pero en el 2022 logramos instalar estas griferías en el 100% de los lavatorios, incluyendo además la misma tecnología para el nuevo Showroom de Toyota PLAN en el segundo piso de nuestra concesionaria en Libertador (Showroom de Ventas)

Así como sucedió con el consumo Eléctrico, en el consumo de Agua se ve un ratio menor pese a haber incrementado la cantidad de TUS, lo cual es el resultado no solo de aplicar un SOP de Lavado eficiente, sino contar con dispositivos adecuados.



Enfoque de Gestión – Agua y Efluentes

A través de nuestro responsable de **Seguridad e Higiene** se realizan mediciones mensuales del consumo de agua mediante la instalación de un caudalímetro. Esto además se contrasta con las facturaciones del proveedor de agua corriente y se analizan las variaciones intermensuales entre períodos.

El objetivo de esta medición apunta a tener un **uso responsable del Agua**, teniendo además como objetivo a corto, medio y largo plazo la reducción del consumo.

En lo que respecta a Posventa, se ha elaborado en conjunto a **Dealer Kaizen** un proceso de lavado de unidades (SOP) que apunta a la mayor eficiencia de los recursos, tanto en tiempo como en consumos. Esto ha logrado hacer un uso eficiente y responsable del Agua.

En Ventas, y al igual que con la **brigada ESCO (Energy Saving Collaborators)** se trabaja en que existan responsables de verificar que las canillas, inodoros y todas las salidas de agua posibles estén en perfecto funcionamiento, sean cerradas cuando no son utilizadas y no generen desperdicio alguno. Existen responsables por cada planta del **Salón de Ventas** quienes se encargan de verificar esto y reportar en caso de ser necesario al responsable de **Mantenimiento Edificio y Logística Interna** para su eventual reparación o revisión.

Nuestro **responsable de Seguridad e Higiene** realiza evaluaciones mensuales del **consumo del agua en función de la cantidad de TUS (Unidades en Servicio)** de nuestra Posventa.

Los resultados son reportados directamente al área de **Administración y Finanzas**, como también al **Gerente de Posventa**, quien se encarga de dar feedback a sus colaboradores mediante reuniones periódicas, donde se evalúan procesos internos y se da una devolución de desempeño individual a cada colaborador.



Indicadores de Gestión del Agua

Nuestra agua proviene de la red de agua corriente que es suministrada por la empresa AySA, teniendo en nuestra Posventa un caudalímetro para el control de consumos al igual que en nuestro Showroom de Ventas. El consumo de la misma se realiza en el lavado y preparación de unidades de Servicio, Entregas de 0km y exhibición en Showroom, y también analizamos el consumo de agua en sanitarios, lavatorios y comedores de ambos edificios.

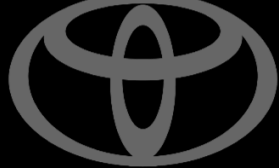
Extracción total de agua de todas las zonas (en megalitros) y desglose de dicho total en función de las siguientes fuentes, si procede:	2022	2021
Agua de Terceros	2570 m3	2.236 m3

Análisis de consumos en función de las TUS en nuestra Posventa, y comparándose mes a mes en nuestro salón de ventas, realizado por nuestro responsable de Seguridad e Higiene.

Luego de haber tenido un incremento notorio en el 2021 respecto al 2020, logramos tener **un ratio mucho menor de consumo por Unidad Lavada**, recordando que si bien se incrementó el consumo de Agua en un 12%, el incremento de TUS fue aún mucho mayor en proporción.

No obstante estamos trabajando aún más en reducir el consumo de agua y evaluando la posibilidad de alternativas al uso de agua de terceros (Agua Corriente) para poder hacer más eficiente y con menor impacto ambiental el Proceso de Lavado de unidades, lo cual estará comenzando a evaluarse e implementarse hacia fines del 2023.

Sensores de Proximidad en Lavatorios y Sanitarios para controlar el uso del Agua.



TOYOTA
JORGE FERRO

ТОЙОТА
ТОРЖЕ ФЕРРО

ATOTYT

TEMA AMBIENTAL:

GESTIÓN DE RESIDUOS





Importancia del Tema Material – Residuos

En Toyota Jorge Ferro somos conscientes de que nuestra actividad económica genera un **principio de cambio o alteración constante en nuestro Medio**, y es por ello que todas nuestras acciones diarias generan un residuo.

Estos residuos deben ser desechados o descartados en forma responsable, y esta tarea depende de todos nuestros **Colaboradores, Proveedores y Comunidad**, por lo que nos encargamos de que este tema se de importancia material en todas nuestras actividades cotidianas.



Al igual que en otras cuestiones relativas a medio ambiente y gestión ambiental, contamos con un **Sistema de Gestión Ambiental** que ha sido aprobado y estandarizado dentro de la organización, tomando como referencia la **Norma ISO 14001:2015**.

Esta gestión es supervisada por nuestro responsable de Seguridad e Higiene, y reportada a las gerencias de cada vertical de negocio.

Durante el **2022**, además, realizamos capacitaciones con el 100% de Colaboradores en materia de **Separación de Residuos, Reciclaje y Compostaje**.

En nuestra actividad diaria trabajamos en la meta de utilización razonable y responsable de los **Recursos Naturales**, y es en el tratamiento de residuos donde nos enfocamos periódicamente mediante capacitaciones y señalización de nuestras instalaciones, de forma tal que nuestra comunidad esté al tanto de nuestras actividades y enfoque respecto a esta temática.

Nuestro Compromiso y Gestión – Residuos

Algunos Objetivos de Gestión 2022



Reemplazamos el 70% del papel por Papel Natural, sin blanqueadores y 100% Reciclable



Reemplazamos el 100% del plástico proveniente de Botellas para clientes, por botellas de vidrio coleccionables y reciclables



Logramos capacitar al 100% del personal en Separación, Clasificación y Reciclaje de Residuos.

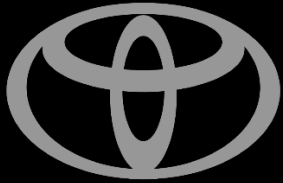


Indicadores de Gestión de Residuos

En lo que respecta a nuestro Salón de Ventas y Posventa, se comparte un fuerte nivel de residuos proveniente de artículos de Librería y Gráfica, teniendo fundamentalmente el uso de papel. El mismo es utilizado fundamentalmente en hojas de trabajo (que luego de la tarea son descartadas) teniendo como ejemplos hojas de control de stock, ordenes de trabajo, ordenes de pago, remitos y otro tipo de documentos de uso diario. Esta cantidad de papeles se vio incrementada sustancialmente por la cantidad crecientes de ventas, lo que llevó a un incremento de Formularios, Anexos y Facturas que son impresas a diario. También tenemos que destacar entre los residuos generados por la actividad a los envoltorios, embalajes y contenedores de insumos tanto para el taller (piezas, repuestos, herramientas) como para el trabajo administrativo (elementos de escritura que son descartados al finalizar su tinta, cartuchos de impresora, carpetas plásticas y folios, etc.)

Peso total de los residuos generados en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos.	2022	2021
Generales	3,35	3,41
Papel y Cartón	3,81	2,62
Scrap Metálico	3,51	3,91
Sólidos Peligrosos	3,17	4,09
Líquidos Peligrosos	24,60	19
Barros del Lavadero	7	9
Baterías Usadas	4,65	0,31
Total de Residuos Generados	50,09	42,34

Valores expresados en Toneladas. Al tener una mejor separación de residuos, el valor de residuos que anteriormente se clasificaban erróneamente como "generales" decreció



TOYOTA
JORGE FERRO

Tema Ambiental:

**CUMPLIMIENTO
AMBIENTAL**





Importancia del Cumplimiento Ambiental

En Toyota Jorge Ferro trabajamos adoptando la **Norma Internacional ISO 14001:2015 de Gestión Ambiental**, enfocándonos en que nuestra actividad económica genere el menor impacto ambiental posible y apuntando a la reducción de utilización de materias primas y recursos naturales.

A través de esta premisa, nos enfocamos en realizar capacitaciones constantes que son lideradas por las Gerencias y llevadas a cambio por nuestro responsable de Seguridad e Higiene, y basamos nuestra actividad económica en:

- 🌐 Generar conciencia y conocimientos sobre el cuidado del Medio Ambiente
- 🌐 Preservar, Mantener y Proteger el entorno en el cual nuestra actividad económica se desarrolla
- 🌐 Instruir y concientizar a otros sobre la importancia del cuidado del Medio Ambiente
- 🌐 Generar conciencia de la necesidad de cuidar los recursos no renovables

Durante el 2022 y en continuación a lo que en el 2021 planteamos como sumarlas al **plan de inducción al personal**, logramos capacitar al 100% del Personal (contando a los nuevos ingresantes) en la Norma ISO 14001:2015, manteniendo además su certificación y cumplimiento de estándares.

Enfoque de Gestión – Cumplimiento Ambiental

Se realizan Autoevaluaciones anuales de **Desempeño Ambiental**, participando todas las áreas de nuestro concesionario, y teniendo como obligatoriedad el conocimiento y transmisión de **la Norma ISO 14001** a todo el personal de la empresa.

Proteger el medio ambiente mediante la preservación de los recursos naturales y la prevención de la contaminación ambiental, siendo esta la forma en la que lograremos reducir costos operativos mediante una correcta gestión de los recursos y la disminución de los residuos.

Estas autoevaluaciones fueron realizadas en el 2022 por nuevos colaboradores como parte del programa de **Inducción al Concesionario y a la Marca**, las cuales fueron impulsadas por el responsable de Seguridad e Higiene, sr. Jorge Miani.

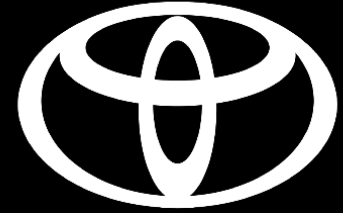
Tal como se había anunciado en el último reporte de sustentabilidad, durante el 2022 se reemplazaron parcialmente vasos plásticos por el reemplazo de botellas de agua de vidrio, las cuales permiten su reciclado o bien su colección, ya que presentan motivos diferentes de vehículos que comercializamos en nuestro Concesionario.

Además, reemplazamos el uso de servilletas con blanqueadores químicos por servilletas de papel natural, 100% reciclables, en sintonía con el uso del Papel Reciclable y Natural para los sectores administrativos.





Serie
GRI 400
TEMAS SOCIALES



TOYOTA
JORGE FERRO



Tema Material y Cobertura - Social

Consideramos importante comunicar la importancia material del **Empleo** en nuestro concesionario ya que la captación, formación y evolución de capital humano es lo que permite trazar horizontes de crecimiento dentro de nuestro concesionario, de las unidades de negocio y de nuestra visión de negocio.

Las contrataciones de personal y su seguimiento son gestionadas por la **Gerencia de Administración**, quienes se encargan de delimitar y seleccionar los **Perfiles** buscados.

Además, la **Gerencia General** es quien aprueban las contrataciones, crecimientos del área y el plan de formación de cada colaborador, teniendo además el soporte del plan de formación de **Toyota Argentina** en distintos puestos clave, desde **Asesores Comerciales** hasta **Técnicos de Servicio**.

Para el presente ejercicio continuamos profundizando la gestión, formación y desarrollo de Mandos Medios, además de plantear un Plan de Carrera Interna que permita lograr la movilidad ascendente entre posiciones. Esto siguió profundizándose con las reuniones periódicas de líderes, y la generación del rol de Promotor Kaizen en nuestra Posventa, actualmente ocupado por David Muñoz.



Enfoque de Gestión – Social

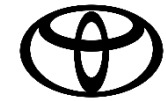
Todas las gestiones de Perfiles Laborales, Captación y Contratación es definida por el Gerente de cada área, quien a través de reuniones de gerentes y líderes del concesionario propone la ampliación o disminución de cada área, o bien la distribución de tareas de cada colaborador.

Esto es luego aprobado por el Gerente de Administración y Finanzas, quien a su vez lo reporte e informa a Gerencia General y destina el presupuesto, condiciones y metodología para la gestión del personal.

Esto cuenta con el soporte del área de **Marketing y Comunicación** para poder difundir internamente todas las novedades, búsquedas y beneficios que surgen de estas reuniones.

Para conocer todas nuestras ofertas y búsquedas laborales, también podés encontrarnos en nuestro perfil de LinkedIn, el cual desde el 2022 es también el espacio donde se difunden las acciones de ESG del Concesionario





Salud y Seguridad en el Trabajo

En **Toyota Jorge Ferro** consideramos de absoluta importancia el cuidado de la salud de todos nuestros colaboradores, fomentando distintos aspectos que permiten llevar una vida saludable, y además incentivando al cuidado de la misma. Tal como en uno de los pilares fundamentales de **Toyota**, consideramos que cuidar la salud es una forma de Respetar y Respetarse, y es por ello que consideramos a la Salud como un tema material que rige nuestro accionar cotidiano.

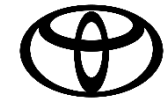
A nivel de Posventa, trabajamos el cuidado en la salud no solo desde la **ergonomía del trabajo** (sobre todo en Técnicos de Taller) sino también en la **Prevención de Accidentes**, teniendo **reuniones Asakai** periódicas donde se refuerzan conceptos de Seguridad en el ambiente laboral, además de contar con un responsable de Seguridad en Posventa.

En el **Showroom de Ventas** tenemos la misma política, teniendo principal implicancia en momentos donde se acomodan/mueven automóviles para su exhibición, la utilización de **Test Drive** y la manipulación de líquidos, dispositivos eléctricos, etc. en el lugar de trabajo.

Durante el 2022 profundizamos además este enfoque de gestión, nombrando como Responsable de Seguridad en Servicio Posventa a nuestro técnico Diego Rojas, mientras que en el Showroom de Ventas este rol es ocupado por Javier Freyer (Gerente de Administración y Finanzas) quienes se encargan de coordinar capacitaciones sobre estas temáticas.

Tal es así que durante el 2022 capacitamos al 100% del personal en:

- ✓ Seguridad e Higiene en el Espacio de Trabajo
- ✓ Clasificación de Residuos
- ✓ Primeros Auxilios y RCP



Salud y Seguridad en el Trabajo – Enfoque de Gestión

Trabajamos en el **cuidado de la Salud** mediante distintos aspectos, teniendo no solo **charlas y capacitaciones** que apunten a la alimentación saludable (inclusive, hasta generando convenios y beneficios con restaurante y proveedores locales) sino también fomentando la realización de **al menos un chequeo anual**.

Durante 2022 logramos el acuerdo con la prepaga Swiss Medical para el personal de Toyota JORGE FERRO, brindando un servicio de prepaga de salud de calidad, y a su vez logramos una alianza estratégica con la cadena de comida saludable Poke & Roll, teniendo un descuento exclusivo para nuestros colaboradores.

Logramos alcanzar el objetivo del 100% de **capacitaciones en RCP, Primeros Auxilios, Seguridad en el Ambiente Laboral y manejo de dispositivos Eléctricos**, tanto para colaboradores como también para los nuevos ingresantes, incluyéndose entre el proceso de **Inducción al Concesionario**.

Mediante el **informe de Seguridad y Siniestralidad** que es colocado en la cartelera de nuestra Posventa se notifica a todos los colaboradores acerca de la cantidad de días sin accidentes, el seguimiento de los mismos y algunos consejos de Prevención.

Esta cartelera, al igual que las acciones, son coordinadas entre el responsable de seguridad en Posventa (Diego Rojas) y el promotor Kaizen (David Muñoz) y todo es señalizado en la **pizarra de seguridad** que ahora fue ubicada estratégicamente en el salón comedor, junto a la **Bandera de Seguridad** que representa al compromiso del 100% de los colaboradores de Toyota JORGE FERRO.

Indicadores de Gestión

Tasa de Fallecimientos por resultantes de una lesión por accidente laboral:

0%

Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias:

0%

Tasa de lesiones por accidente laboral registrables:

0,06%

Las principales lesiones son **Golpes leves**, generalmente causados por la manipulación de herramientas, partes de automóviles o piezas extraíbles. También se destaca un desgaste físico por movimientos repetitivos (falta de ergonomía)

Raramente se han registrado cortes leves por utilización de elementos filosos o rotura de vasos de vidrio u otros utensilios en comedor de concesionario o posventa.

(Tasas calculadas en base a un promedio de 180 horas mensuales trabajadas y tomando 200.000 horas trabajadas del período anual)





TOYOTA
JORGE FERRO

Formación y Enseñanza



Importancia del Tema Material – Formación y Enseñanza

En Toyota Jorge Ferro damos especial importancia a la capacitación y a la formación constante de nuestro personal, teniendo la obligatoriedad de estar al día con las últimas tecnologías, modalidades de consumo y formas de contacto de nuestra Comunidad.

Contamos con distintos niveles de formación internos acorde a cada puesto de trabajo ocupado por los colaboradores, teniendo además los desarrollos del Plan de Carrera propuestos por Toyota Argentina dependiendo las unidades de Negocio, como en el caso de Ventas, donde el plan de carrera abarca a:

- 🌐 Recepcionistas
- 🌐 Administración Comercial
- 🌐 Asesores Comerciales
- 🌐 Entregadores de 0km
- 🌐 Asesores Toyota PLAN
- 🌐 Administrativos Toyota PLAN



En el caso de Posventa, las capacitaciones corresponden a:

- 🌐 Asesores/as de Citas
- 🌐 Asesores/as de Repuestos
- 🌐 Técnicos Master en Diagnosis



Enfoque de Gestión – Formación y Enseñanza

Durante el 2022 realizamos capacitaciones internas coordinadas por el Instructor Local Fernando Nicodella (Supervisor Toyota PLAN) y a través del Referente de **Desarrollo de Capacitación en Recursos Humanos** (Pablo Fernández) buscando la mejora continua orientada al Servicio al Cliente.

Se realizaron capacitaciones internas no solo en Producto, sino también en lo que respecta al **Estilo de Movilidad Toyota**, los cambios en las formas de venta, la metodología de **FQR (First Quality Response)** para brindar una atención de calidad, y un refuerzo en las técnicas de **Venta Consultiva, Escucha Activa**.

También brindamos a la comunidad capacitaciones de **Conducción Defensiva**, uso de vehículos con **Tracción 4x4**, y se realizaron eventos de concientización de **Neutralidad de Carbono y Energías Limpias**, enfocándose en este eje temático que es de interés primario en la estrategia ESG del Concesionario.

Todas estas capacitaciones fueron coordinadas junto a las Gerencias de cada vertical de negocio, quienes aprobaron su calendarización y contenidos, además del presupuesto destinado (de ser necesario) para la realización de las mismas.

Al igual que en otros años, tenemos el objetivo a largo plazo de formar **Asesores profesionales** para todas las unidades de negocio, buscando que desarrollen sus aptitudes y herramientas de **Escucha Activa**, puedan mejorar la **Indagación y Detección de Necesidades** y puedan desarrollar un plan de carrera interno dentro del Concesionario y dentro de la marca Toyota, siendo esto último además controlado y brindado a través del equipo de **Capacitación de Toyota Argentina**.

Criterios de Evaluación – Formación y Enseñanza

Durante el 2022 se realizaron **evaluaciones de desempeño** en forma trimestral, semestral y anual (dependiendo del área en la que se desenvuelva el personal evaluado) en las cuales se toma como incidencia la **capacidad de indagación**, **detección de necesidades** y explicación del **Servicio** brindado por el asesor.

Estas evaluaciones además son reforzadas mediante **encuestas de CSI** (Índice de Satisfacción de Clientes) que son realizadas en forma interna, y analizadas comparativamente con las realizadas por **Toyota Argentina** a través de sus proveedores y consultoras.

Cuatrimestralmente fuimos auditados en Estilo de Movilidad Toyota y los programas TSM Kodawari y Fix-It-Right (FIR), manteniendo la certificación y el cumplimiento durante todo el 2022.

Todos los resultados de Auditorías, encuestas de Satisfacción (CSI, SSI) son reportadas en forma mensual por el **Responsable Best In Town** de nuestro concesionario quien además brinda un plan de acción individual con mejoras y contenidos a reforzar, teniendo reuniones mensuales cada Jefe, Líder o Gerente de cada área donde se realizan devoluciones individuales a cada colaborador con un plan de mejoras y reconocimiento de buenas prácticas.



Capitaciones Internas en Producto y Neutralidad de Carbono



Indicadores de Gestión

Nombre	Sexo	Promedio horas capacitación
Asesores Comerciales	Hombre	30
Asesores Comerciales	Mujeres	30
Administrativos	Hombre	30
Administrativos	Mujeres	30
Recepcionistas	Hombre	0
Recepcionistas	Mujeres	15
Técnicos de Taller	Hombre	15
Técnicos de Taller	Mujeres	0

Media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por función

Nombre	Sexo	Promedio horas capacitación
Asesor Comercial Nivel I	Hombre	25
Asesor Comercial Nivel I	Mujeres	-
Asesor Comercial Nivel II	Hombre	30
Asesor Comercial Nivel II	Mujeres	-
Asesor Comercial Nivel III	Hombre	50
Asesor Comercial Nivel III	Mujeres	-

Media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por Nivel



TOYOTA
JORGE FERRO

GRI 405

**DIVERSIDAD
E IGUALDAD**



Importancia del Tema Material – Diversidad e Igualdad de Oportunidades

En **Toyota Jorge Ferro**, a través de nuestra **Visión, Misión y Valores**, trabajamos día a día en que **todos nuestros colaboradores tengan la misma posibilidad de desarrollo, formación y progreso**, teniendo como premisa fundamental que cada uno sea "su propio jefe/a" y que **no existan barreras ni imposibles**.

Este concepto de igualdad **es trabajado transversalmente entre todas las áreas**, siendo conscientes de su aporte a la sostenibilidad del negocio y a la productividad que ello conlleva, por lo que lo reflejamos tanto a nivel de infraestructura, pensando en **instalaciones "sin barreras"**, como también desarrollando políticas inclusivas en nuestros estándares y metodologías de trabajo.

Nuestras políticas de **Diversidad e Igualdad** son visibles a través de ambientes de trabajo inclusivos, con un compromiso tanto de nuestros colaboradores como desde nuestras **Gerencias**, reflejándose en la **carta de ética interna** y solicitando el cumplimiento de la misma a **Proveedores y afines**.

Para el 2022 comenzamos a estandarizar capacitaciones internas con las temáticas de Diversidad, Género y Minorías, y además estamos planificando para fines del 2023 la estandarización de capacitaciones con orientación a la Inclusión y Perspectiva de Género, apuntando que para el 2024 el 100% del personal esté capacitado en estas temáticas.

Enfoque de Gestión – Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Trabajamos mediante capacitación constante en materia de género y minorías, fomentando la inclusión y la coparticipación, y teniendo como premisa fundamental el trabajo en equipo. Este compromiso lo buscamos tanto en nuestros roles Administrativos, como en los perfiles que tienen contacto directo con los clientes, apuntando a un concesionario inclusivo, sin barreras y con una marcada política de diversidad.

Al igual que Toyota a nivel global, creemos en el Respeto como el pilar fundamental de nuestro trabajo, y es en el Respeto a las diversas comunidades donde vemos la base fundamental de nuestro modelo de negocio. Además, forma parte de nuestra cultura empresarial repudiar cualquier forma de violencia, discriminación o no-inclusión, algo que se refleja desde nuestra infraestructura, con instalaciones con alto grado de accesibilidad, aptos para personas con discapacidad.

Es responsabilidad de todas las gerencias garantizar el derecho a la igualdad hacia todos sus colaboradores y comunidades de interés, tal es así que nuestro personal está altamente comprometido en políticas de inclusión, género y minorías, recibiendo capacitaciones constantes y abriendo espacios de diálogo con todos nuestros grupos de interés.



Alejandro Maldonado, atleta paralímpico y cliente de nuestra Posventa, quien en el 2021 nos brindó charlas motivacionales y capacitaciones acerca de diversidad y Discapacidad.



Indicadores de Gestión – Diversidad e Igualdad de Oportunidades

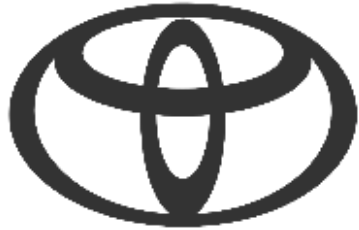
Categoría de diversidad	Porcentaje
En Órganos de Gobierno (Líderes)	
i. Sexo: Hombres	71,0%
i. Sexo: mujer	29,0%
En Empleados	
i. Sexo: Hombres	65,00%
i. Sexo: mujer	35,00%
ii. Grupo de edad: <30	26,00%
ii. Grupo de edad: 30-50	66,00%
ii. Grupo de edad: mayores de 50	8,00%

Diversidad en Órganos de Gobierno y Empleados

Nuestro proceso de selección, Valores y política de inclusión se encuentran estandarizados a través de un documento rector disponible en el manual de procesos y perfiles de selección de personal del concesionario.

En el 2022 se nombraron como líderes a Luisa Gonzalez (Responsable de Asesores de Citas), David Muñoz (Promotor Kaizen) y se incluyó entre los referentes de área y jefes a Adrian Silva (Repuestos), Carlos Solano (Resp. Showroom).

Con respecto al año pasado tuvimos un incremento en la cúpula de líderes del Hombres, pero sigue estando en una proporción alta la cantidad de Mujeres en puestos jerárquicos y que son líderes y referentes de sus equipos de trabajo.



TOYOTA
JORGE FERRO

GRI 413
COMUNIDADES





Importancia del Tema Material – Comunidades Locales

En continuación a lo reportado en el ejercicio anterior, seguimos en proceso de Detectar, Delimitar y establecer vínculos cercanos con las Comunidades Locales que rodean a las dos instalaciones (Ventas y Posventa) de nuestro Concesionario, tanto como también quienes tiene contacto directo o indirecto con nuestra actividad comercial (Proveedores, Grupos de Interés, Afines a los Automóviles, etc.)

Tal como hemos enunciado en el reporte anterior, el principal impacto de este tema material se da lógicamente en el desarrollo de nuestra actividad económica, teniendo relación directa con nuestra comunidad local y cercana (barrios linderos a nuestra posventa y salón de ventas) como también a otras comunidades que no están próximas en cercanía pero sí en cuanto a nuestra relación laboral se refiere.

A través de nuestras Gerencias y espacio de Líderes del Concesionario (supervisores, jefes y Team Leader) se establecen canales de diálogo con nuestros grupos de interés, siendo los Gerentes quienes atienden personalmente sus consultas, reclamos o sugerencias, y además para el año 2023 estamos implementando un canal de Denuncias, Reclamos y Sugerencias para que puedan hacerse comentarios formales hacia el concesionario.

Durante el 2022 realizamos eventos con invitaciones a miembros de las Comunidades Locales con temáticas relativas a la Seguridad Vial, el cuidado y mantenimiento de Vehículos, y capacitaciones en materia de Conducción Defensiva y situaciones de riesgo al volante, y estaremos amplificando estas acciones bajo el marco de Club Toyota durante el 2023, con la periodicidad de eventos para nuestros Clientes, socios de Club Toyota y todos los interesados en automóviles Toyota.



Enfoque de Gestión – Comunidades Locales

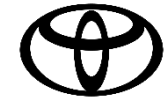
A través de las gerencias y autorizándose los respectivos presupuestos y acciones por la Gerencia General, se detectan comunidades de interés y se coordinan acciones a través del departamento Best in Town, que como hemos referenciado anteriormente se encarga de hospitalidad y de intentar que todos los clientes y comunidades se sientan "como en casa" en nuestro concesionario.

La apertura de nuestro concesionario a comunidades nos ayudará a estar en el "top of mind" de la consideración cuando estos busquen no solo adquirir un automóvil, sino también recomendar dónde adquirir uno. Además, plantear a nuestra empresa como abierta a la comunidad es uno de los objetivos fundamentales en la filosofía Best in Town y afianzar al pilar de Respeto a nuestros clientes, que forma parte de nuestros Valores y es compartido por los valores de Toyota a nivel global.

Nuestro concesionario y sus empleados se comprometen en brindar asistencia y escucha activa a las necesidades y problemáticas de comunidades locales y cercanas a través de su departamento de Marketing y Comunicación.

Trazamos como objetivo a medio y largo plazo al desarrollo de comunidades como aliados estratégicos y recursos clave en la captación de talentos y crecimiento de nuestras verticales de negocio. Todos nuestros colaboradores tienen la responsabilidad del cumplimiento de Respeto a nuestras comunidades y grupos de interés, fomentando su participación, sus comentarios y opiniones sobre nuestro concesionario, siendo a través de ellos que se alcanza la mejora continua.

Durante el 2022 implementamos un espacio de Contacto y Sugerencias al igual que formularios de contacto en web, propiedades en Google Maps y otras plataformas digitales para que las comunidades de interés se pongan en contacto inmediato con el área Best in Town de nuestro concesionario, además de WhatsApp Business con la identificación de Marca.



Evaluación del Enfoque de Gestión – Comunidades Locales

Todas las acciones con comunidades son reportadas por el departamento Best in Town hacia la gerencia general, y se está trabajando para que en el próximo ejercicio se desarrolle un canal de comunicación corporativo/institucional donde se visibilicen estas acciones.

Por el momento la mayoría de los resultados son compartidos en forma interna, trabajándose a futuro en la comunicación y visibilización externa de estas acciones.

Estas acciones en el eje Social se empezarán a visibilizar en 2023 fundamentalmente en LinkedIn y hacia fines del 2023 en la web Institucional del Concesionario JORGE FERRO.



El presente reporte hace referencia a:	Pág.
GRI 102: Contenidos Generales 2016.....	4
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016.....	Ver notas
GRI 201: Desempeño económico 2016.....	13
GRI 205: Anticorrupción 2016.....	16
GRI 302: Energía 2016.....	19
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018.....	23
GRI 305: Emisiones 2016.....	No Disponible
GRI 306: RESIDUOS 2020.....	27
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016.....	32
GRI 401: Empleo 2016.....	35
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018.....	37
GRI 404: Formación y enseñanza 2016.....	40
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016.....	45
GRI 413: Comunidades locales 2016.....	49

GRACIAS POR SU LECTURA!

- *Los esperamos en el próximo
Reporte de Sustentabilidad 2023*

