



TOYOTA ALEM MOTORS

REPORTE DE

SUSTENTABILIDAD

2021-2022

DICIEMBRE 2022





ÍNDICE

ÍNDICE	1
CARTA DEL PRESIDENTE DE ALEM MOTORS	3
NUESTRA ORGANIZACIÓN.....	5
NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS	6
NUESTRA GESTIÓN DEL NEGOCIO.....	8
POLÍTICA DE CALIDAD	10
ESTRUCTURA DE GOBERNANZA	10
GESTIÓN SUSTENTABLE	12
LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS.....	13
DESEMPEÑO ECONÓMICO	15
NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL.....	20
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	21
INDICADORES DE DESEMPEÑO.....	22
Residuos.....	22
Agua y efluentes	25
Energía	26
PROGRAMA DE NEGOCIOS COMPETITIVOS.....	29
NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL.....	31
GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO.....	31
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA.....	34



SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2021.....	35
COMUNIDADES LOCALES	37
SERVICIO AL CLIENTE.....	38
CLUB TOYOTA	41
TALLER SOBRE MEDIO AMBIENTE.....	42
SOBRE ESTE REPORTE	45
INDICE DE CONTENIDOS GRI	46



CARTA DEL PRESIDENTE DE ALEM MOTORS

Contenidos GRI 102-14

Es muy grato para mí presentarles nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad a través del cual damos cuenta de nuestra gestión social, económica y ambiental, al cierre del ejercicio marzo 2021. Este documento fue desarrollado en conformidad con los Estándares GRI¹ y está alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible²; a fin de nivelarlo a los reportes de las principales empresas del mundo y hablar el mismo idioma al momento de comunicar acciones de responsabilidad social y sustentabilidad.



Somos una compañía que integra la red de concesionarios oficial Toyota e iniciamos nuestras actividades en el 1992, en el sur de la provincia de Córdoba. A través de estos años hemos desarrollando una importante estructura comercial. Nuestras instalaciones de Villa María y Las Higueras comprenden los servicios de posventa con técnicos capacitados y certificados por Toyota Argentina S.A. Comercializamos repuestos y accesorios genuinos de la marca, brindamos asesoramiento en ventas de vehículos (nuevos 0km, usados y plan de ahorro) y servicios de alquiler de unidades, todos ellos alineados a los estándares de calidad y ambientales de la marca representada.

Alineándonos a los nuevos desafíos de Toyota S.A. “Desafío Ambiental 2050”, estamos comprometidos a ofrecer servicios de movilidad, optimizando nuestros recursos, disminuyendo el consumo de energías y las emisiones de CO2 a través de los planes de acción de mejoras, incluyendo la generación de energías de fuentes renovables. Nuestro desafío es continuar recorriendo el camino correcto en la inversión estratégica e inteligente, que optimice esfuerzos y recursos, que genere puestos de trabajo y que aporte desarrollo sustentable. Buscamos obtener los mejores resultados sociales, ambientales y económicos, basando el éxito de nuestra economía en el bienestar de las personas y la naturaleza.

Los invito a recorrer nuestro segundo reporte, en donde encontrarán acciones e indicadores que dan cuenta de nuestro trabajo diario y que nos inspira a comprometernos con nuevos desafíos en el camino de la sustentabilidad.

Ing. Juan Alberto Simonetta. Presidente

¹ Los Estándares GRI emitidos por [Global Reporting Initiative](#) representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización.

² <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>



NUESTRA ORGANIZACIÓN



NUESTRA ORGANIZACIÓN

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

Somos una compañía, que satisface las necesidades de la movilidad, enriqueciendo la vida de las personas, con la forma más segura y responsables de trasladar personas, a través de nuestro compromiso con la calidad, la innovación constante y el respeto por el planeta, nuestro objetivo es superar las expectativas del cliente y recibir la recompensa de su sonrisa.

Ofrecemos a nuestros clientes soluciones de movilidad, brindándoles asesoramiento de ventas de vehículos 0km, usados y por plan de Ahorro; y alquileres personalizados de unidades. Todo ello poniendo a disposición la más alta tecnología y la experiencia de nuestros técnicos capacitados y especializados para la reparación de sus vehículos.

Además, comercializamos repuestos y accesorios originales de la marca, basándonos en los estándares de calidad y ambientales de la marca representada como así también en las normas internacionales.

Alem Sur S.A. concesionario oficial Toyota, una compañía con más de 25 años de experiencia en la zona sur de la provincia de Córdoba

Nuestra razón social es “Alem Sur S.A.”, operamos en el sector automotor de Argentina a través de una casa central ubicada en Av. N. Alem 256, ciudad de Villa María, e inaugurada en 1992; y una sucursal que se encuentra Ruta 158 km 1 Las Higueras (Departamento Río Cuarto), ambas en la Provincia de Córdoba Argentina.

Somos una empresa familiar de capitales 100% nacionales





NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

VEHÍCULOS

Comercialización de automóviles de alta gama de la marca Toyota.

REPUESTOS Y ACCESORIOS

Únicos por su calidad y durabilidad, permiten hacer los vehículos tan únicos como cada cliente.

SERVICIO POSVENTA

Nos comprometemos a brindar servicios posventa con técnicos especializados y capacitados con los estándares de calidad Toyota.

TOYOTA PLAN

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

VENTA DE USADOS

Ofrecemos la oportunidad de comprar un vehículo usado seleccionado.

KINTO SOLUCIONES

Alquilamos nuestros modelos, en cualquier lugar del país.



ALEM MOTORS

Con el fin de ofrecer valor a nuestros clientes, también ofrecemos:

The screenshot shows the Alem Motors website with a navigation bar at the top. Below the navigation, there are three main service sections: 'TOYOTA PLAN SIN LETRAS CHICAS' (with a red button for a driving test), 'TOYOTA COMPAÑÍA FINANCIERA' (with information about financing), and 'BIENVENIDOS A CLUB TOYOTA' (with a registration button). There are also promotional banners for 'TOYOTA PLAN' and 'CLUB TOYOTA'.

INICIO INSTITUCIONAL 0 KM USADOS FINANCIACIÓN POSVENTA CONTACTARME

VILLA MARIA (0353) 4533153 - 4536185
LAS HIGUERAS (0358) 4702111- 4621818
F TOYOTA

TOYOTA PLAN SIN LETRAS CHICAS

Siempre acompañando tu historia
Accedé a tu Toyota nuevo cada 3 años
Solicita tu plan Chile

TOYOTA COMPAÑÍA FINANCIERA

Accedé a tu Toyota Financialo a TASA fija
Con las mejores aseguradoras del país

BIENVENIDOS A CLUB TOYOTA

Disfrutá de un mundo de beneficios
Tenés un Toyota, sos parte.
Click para registrarte

¿Te gustaría realizar una prueba de manejo?

E-Toyota Alem motors: a través de la web, nuestros clientes tienen la posibilidad de buscar el modelo y la versión del 0km que desean y obtener en el acto, el mejor precio online de Alem Motors.

Como parte del proceso de cotización, nuestros clientes deben indicar si cuentan con un usado para entregar y/o si desean obtener financiación.

Para finalizar la operación, los datos son enviados a un Asesor Comercial quien luego contactará al cliente atenderlo en forma personalizada y avanzar en la reserva de la unidad.



ALEM MOTORS



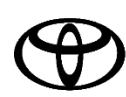
Servicio Técnico Móvil: desde diciembre 2019 contamos con un servicio técnico exprés que recorre distintas ciudades de la región de la Provincia de Córdoba, lo que facilita el acceso a nuestro servicio de post venta y asegura que siempre estemos cerca de nuestros clientes.

NUESTRA GESTIÓN DEL NEGOCIO

Contenidos GRI 102-16

Nuestra historia comenzó en 1992 como un emprendimiento familiar en Villa María, a manos del Ing. Juan Simonetta, hoy presidente de Alem Motors. En ese entonces fuimos uno de los primeros concesionarios en la zona, y progresivamente fuimos ganando experiencia, creciendo y posicionándonos en la región y en el segmento.

Hoy contamos con otro concesionario independiente en la ciudad de Río Cuarto, y en Villa María se realizó una fuerte inversión para ampliar nuestras instalaciones de venta de 0km, el servicio de posventa, y para poder ofrecer a nuestros clientes la mejor prestación con alta calidad, siguiendo la filosofía Toyota.



Nuestra Misión

Desarrollar negocios comerciales, relacionados con la venta y servicios de post venta de automóviles y pick ups de la marca Toyota, brindando un servicio de excelencia, que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros clientes, basándonos en el profesionalismo y la pasión de nuestra gente, como base de permanencia y progreso en el mercado.

Nuestra Visión

Ser reconocidos como el concesionario N° 1 en atención al cliente.

Nuestros Valores

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Atender con cortesía y demostración de respeto.

Desarrollar un compromiso activo con el cuidado del medio ambiente.

Con el fin de obtener avales que fortalezcan y validen nuestra gestión, hemos obtenido las siguientes certificaciones:

- ★ **Estilo Comercial Toyota (E.C.T.)**: programa de certificación comercial de Toyota para toda su red de concesionarios de argentina y el mundo, con el objetivo de brindar "calidad de atención" de los clientes bajo estrictos estándares. Estilo Comercial Toyota, se encuentra hoy en su quinta versión desde su lanzamiento en el año 2003, y se encuentra trabajando en su versión 6.0. En Alem Motors comenzamos a trabajar en E.C.T. en 2005 y a lo largo de este tiempo hemos alcanzado los objetivos de calidad de atención y de venta planteados, superando los niveles de exigencias año tras año.
- ★ **T.S.M. Kodawari**: en Alem Motors certificamos el programa más exigente del Servicio Posventa. Este certificado expresa que se da cumplimiento con los estándares mundiales de servicio posventa Toyota.
- ★ **ISO 14001 – Sistema de Gestión Ambiental**: contamos con la certificación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001. Esto implica que nuestro concesionario debe cumplir con la correcta utilización de los recursos, proceso de residuos y desechos generados, así como también con toda la normativa y aspectos legales relacionados. A su vez, en Alem Motors nos comprometemos con los lineamientos y filosofía de Toyota con respecto al cuidado y contaminación de nuestro ambiente bajo nuestra política ambiental.





POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestra Política de Calidad dispone que los principios de la cultura Toyota Way, guían a nuestra organización, a la forma de gestionar los negocios y el accionar cotidiano.

Basando la calidad como estrategia competitiva, en Alem Motors consideramos tres pilares fundamentales: producto, servicio y procesos.

- ★ **Desafío:** formamos una visión a largo plazo y afrontamos los desafíos con coraje y creatividad para cumplir nuestros sueños.
- ★ **Kaizen:** mejoramos continuamente nuestras operaciones de negocios siempre impulsando la innovación y evolución.
- ★ **Genchi Gentutsu:** dirigirse a la fuente para encontrar los hechos que lleven a tomar decisiones correctas, crear consenso y alcanzar los objetivos de la forma más rápida posible.
- ★ **Respeto:** respetamos a otros ponemos todo nuestro empeño en comprendernos asumir responsabilidades y hacer todo lo posible para generar confianza mutua.
- ★ **Trabajo en Equipo:** estimulamos el crecimiento profesional y personal compartimos las oportunidades de desarrollo y maximizamos el desempeño individual y del equipo.

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Contenidos GRI 102-18, 103-3, 205-2

Hace más de 25 años que comenzamos con la estructura de gobernanza de acuerdo a las características de una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.). Conforme a la evolución y al crecimiento de nuestra empresa, nos convertimos a partir del año en una Sociedad Anónima. Hoy iniciamos un proceso de desarrollo de gobierno corporativo a partir del diseño de Empresa (S.A.) y de los principios de misión, visión y valores que guían nuestras actividades.

El Directorio legal de nuestra organización está compuesto por Metro Cuadrado S.A de Ing. Juan Alberto Simonetta (Presidente) y Estela Albert de Simonetta. Es decir, 50% propiedad de una mujer y 50% de un hombre.

En cuanto a la dirección ejecutiva del negocio, ésta recae en Juan A. Simonetta con el cargo de presidente de nuestra organización, Guillermo Simonetta como Director y Pablo Strumia como Gerente General.

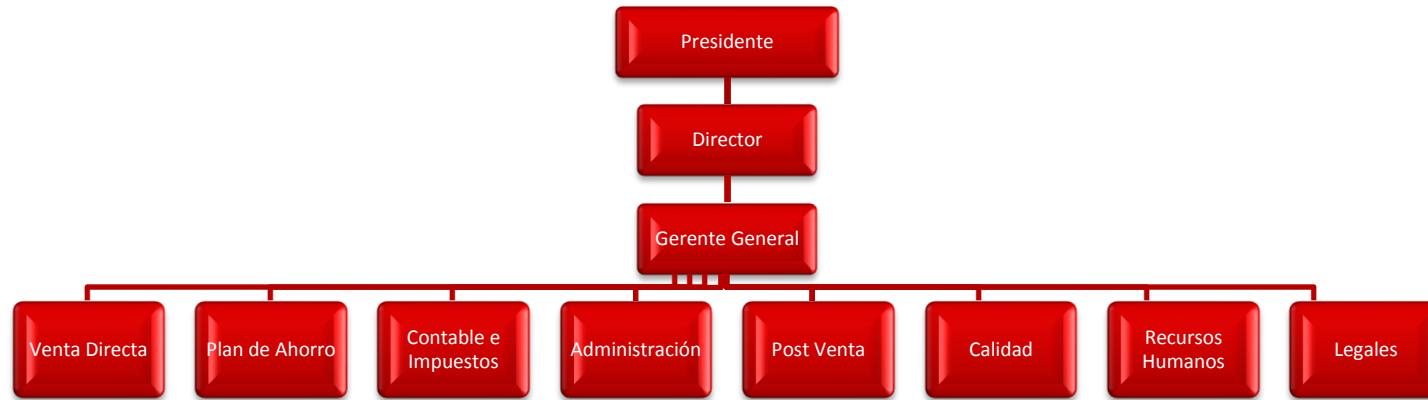
Actualmente, todos los temas referentes a sustentabilidad están bajo la órbita de Fabiana Aguirre, Responsable de Calidad del concesionario.

El siguiente organigrama representa gráficamente la estructura departamental, funcional y jerárquica que apuntala la gestión cotidiana del negocio:



Nuestro Código de Conducta y Ética detalla los principios y los valores con los que llevamos adelante nuestra actividad empresarial. Todos nuestros directores, empleados, proveedores adhieren a este Código que se basa en tres ejes:

- ★ Aportar una guía fundamental para que los empleados desarrollen sus tareas con ética profesional y máxima transparencia.
- ★ Evitar conductas entre los empleados y o conflictos de intereses que son ajenos a sus actividad y que pudieran perjudicarla.
- ★ Salvaguarda y proteger la información reservada y o confidencial, bajo las normas morales



El 100% de nuestro personal comercial fue capacitado, y trabajó sobre estos tres ejes fundamentales



GESTIÓN SUSTENTABLE

Desde Alem Motors buscamos afrontar nuestra forma de gestionar el negocio de forma tal que acompañe activamente la Estrategia de Sustentabilidad de Toyota e incorpore buenas prácticas con el fin de impactar positivamente en la sociedad y cuidar del medioambiente. A su vez, buscamos estar en sintonía con la Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, especialmente los ODS 6, 7 y 8, identificados como los más relevantes para nuestras operaciones.

En línea con los desafíos de Toyota S.A. “Desafío Ambiental 2050”, estamos comprometidos a ofrecer servicios de movilidad, buscando optimizar progresivamente el uso de nuestros recursos, disminuyendo el consumo de energías y las emisiones de CO2 a través de los planes de acción de mejoras. En 2020 participamos del Programa de Desarrollo de RSE para Concesionarios “Gestión y Comunicación de Mejores Prácticas de Sustentabilidad” a través del cual pudimos medir nuestra gestión en materia de desarrollo sustentable (herramienta de autodiagnóstico). A su vez, la persona referente en temas de sustentabilidad fue capacitada sobre temas tales como Responsabilidad social y Desarrollo Sostenible, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Gobernanza y Transparencia, Empresas B, Impacto Ambiental, Voluntariado Corporativo, entre otros





LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS

Contenidos GRI 102-40

A continuación exponemos nuestros principales grupos de interés con quienes nos vinculamos y articulamos.



Colaboradores: Personal de planta permanente que brinda servicios a la compañía.



Proveedores: Persona Física o jurídica que brindan un servicio o producto a la compañía.



Clientes: Personas físicas o jurídicas que utilizan nuestros servicios.



TOYOTA

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



Comunidad: Grupo de interés que se ve involucrado en nuestras acciones.



ACTRA

Actra: Asociación de Concesionarios de la República Argentina.



ALEM MOTORS



Entes Reguladores: Nacionales, provinciales y municipales, controlan las operaciones de nuestra organización.



SMATA

Smata: Sindicato de Mecánicos y Afines de Transporte Automotor.



Club Toyota: Membresía de beneficios exclusivos para todos los que son parte de la Familia Toyota.



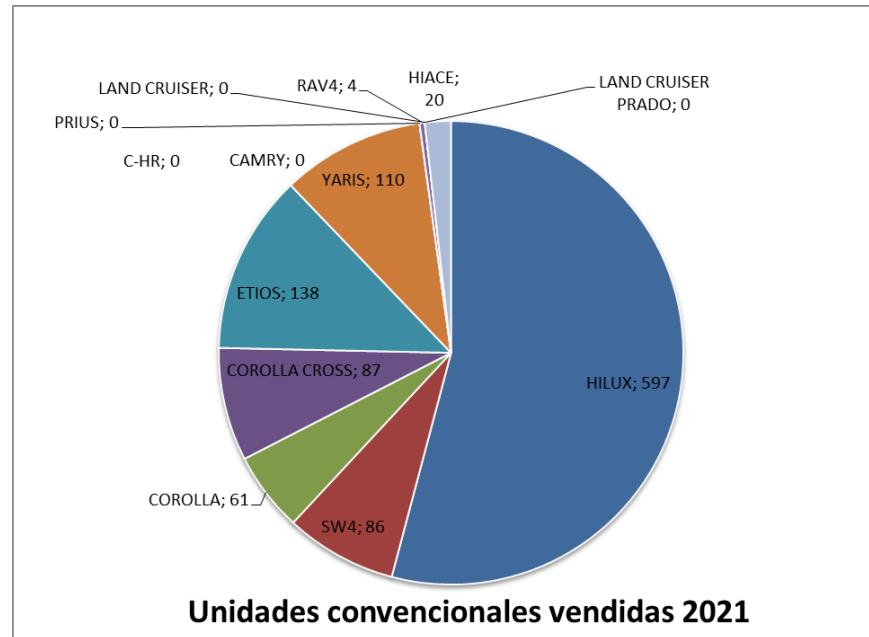
DESEMPEÑO ECONÓMICO

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

Desarrollamos una actividad de crecimiento sustentable a largo plazo que nos permitió al crecimiento del volumen de ventas, al empleo en toda nuestra cadena de valor y posicionarnos en nuestra comunidad, aumentando nuestras ventas en un 1.15% con respecto a las mismas del 2020 (952 unidades vendidas en 2020 vs. 1.103 en 2021).

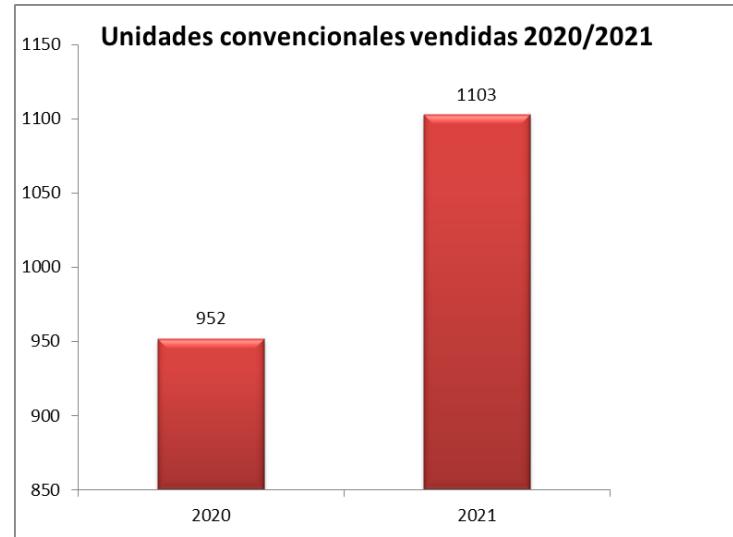
1.103

fueron las unidades convencionales vendidas en 2021

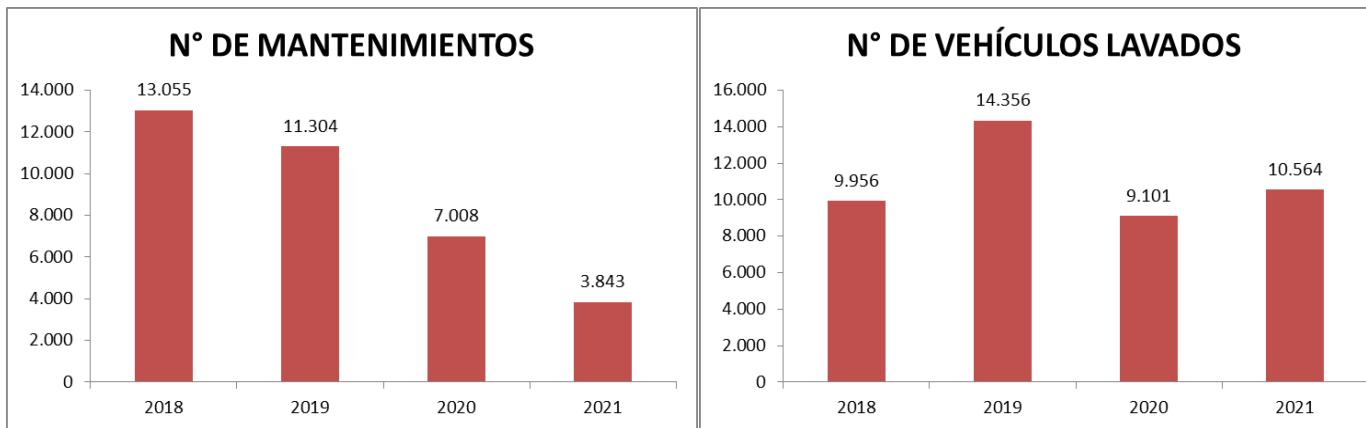
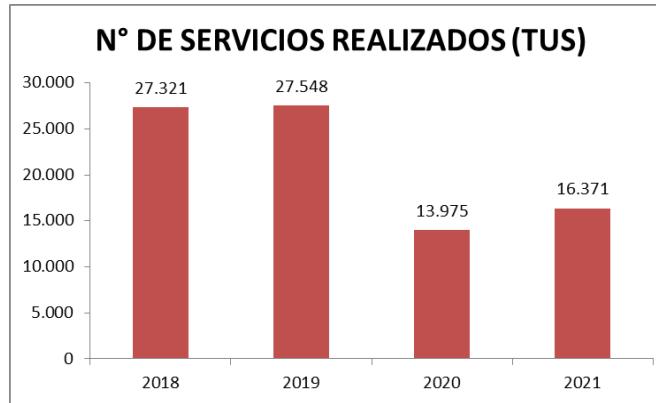




ALEM MOTORS



VILLA MARÍA	2018	2019	2020	2021
Nº DE SERVICIOS REALIZADOS (TUS)	16.291	14.685	6.172	6758
Nº DE MANTENIMIENTOS	6.463	3.135	1.322	1157
Nº DE VEHÍCULOS LAVADOS	4.207	5.251	3.192	4002
RIO CUARTO	2018	2019	2020	2021
Nº DE SERVICIOS REALIZADOS (TUS)	11.030	12.863	7.803	9.613
Nº DE MANTENIMIENTOS	6.592	8.169	5.686	2686
Nº DE VEHÍCULOS LAVADOS	5.749	9.105	5.909	6562





En cuanto a la generación y distribución de valor, en el año 2021 se observó y continuo una contracción de las actividades, acompañando de una disminución del valor económico retenido, es decir se pudo obtener mayores ingresos en comparación a los egresos distribuidos, generando ello mayor rentabilidad.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	Grupo de Interés	2021	2020	2019
VALOR ECONÓMICO GENERADO				
Ingresos / Ventas Netas	Clientes	98%	98,4%	97,1%
Otros Ingresos		2%	1,6%	2,9%
TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO		100%	100,0%	100,0%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	Grupo de Interés	2021	2020	2019
Costos Operacionales	Proveedores	82%	84,5%	89,0%
Sueldos y Prestaciones de los Empleados	Colaboradores	3%	3,7%	4,4%
Pagos a los Proveedores de Capital	Proveedores de crédito	0%	0,0%	0,0%
Pagos al Gobierno	Gobierno	6%	5,7%	6,4%
Inversiones en Comunidades	Comunidad	0%	0,0%	0,0%
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		91%	93,9%	99,8%
TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO		9%	6,1%	0,2%



ALEM MOTORS

NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL



NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

Contenidos GRI 103-3

Comprometidos en limitar los impactos que nuestras actividades generan directa o indirectamente en el medio ambiente, hemos implementado, mantenemos y buscamos mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) bajo los requerimientos de la Norma ISO 14001:2015.

Para ello, llevamos adelante la siguiente guía de acciones:

- ★ *Cumplir con la legislación ambiental nacional, provincial y municipal* aplicable a las actividades que se desarrollan y todo aquel acuerdo asumido con las partes interesadas que tenga como objeto preservar el medio ambiente.
- ★ *Proporcionar concientización y capacitación a todo el personal* propio o que trabaje en nombre de la organización para minimizar los impactos ambientales generados por las actividades que realizan.
- ★ *Influir sobre los proveedores y contratistas* para que mejoren su desempeño ambiental comunicándoles nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente.
- ★ *Establecer los controles operativos* necesarios para aquellas actividades relacionadas con impactos ambientales significativos con el fin de proteger el medio ambiente, incluido el uso racional de los recursos naturales y la prevención de la contaminación.
- ★ *Garantizar la implementación, mantenimiento, evaluación y mejora continua del SGA* proporcionando los recursos necesarios y estableciendo objetivos y metas de exigencia creciente que demuestren una mejora constante en nuestro desempeño ambiental.
- ★ *Comunicar nuestro compromiso* a todo el personal propio o que trabaje en nombre de la organización, clientes, proveedores y a toda aquella persona que lo solicite, con el fin de motivar y promover en ellos la importancia del cuidado del medio ambiente.
- ★ *Cumplir con los estándares de la marca*: Trabajamos día a día para contribuir con el cuidado del medio ambiente y la sociedad, cumpliendo con los más altos estándares de seguridad y protección ambiental Toyota Environmental Challenge 2050.



Como parte de la red de concesionarios de Toyota, participamos en el Programa de riesgo ambiental “DERAP” (Dealer Environmental Risk Audit Program), cumpliendo en el 2021 el 100% del desempeño del mismo.

Dentro de nuestros principales objetivos ambientales, buscamos concretar los programas de *ECO DEALER* en sus tres niveles. En el año 2021 el objetivo ambiental a cumplir era el del programa “*ECO DEALER BLUE*”. Se establecieron actividades y metas a desarrollar para las distintas áreas, las cuales fueron cumplidas al 80%, teniendo como proyección su cumplimiento de dicho nivel en el 2022.



El Programa Eco Dealer fue creado por Toyota con el fin de motivar la aplicación de acciones, concientización en el cuidado del ambiente y reforzar el compromiso ambiental de la empresa a nivel mundial.

Como desafío, en 2022 se planea continuar con las mejoras en nuestro sistema ambiental y establecer como objetivo lograr alcanzar el Nivel 2 “ECO DEALER YELLOW”. El mismo comprende actividades relacionadas con la reducción del 1% semestral de los indicadores de KPI Ambiental, revisar el sistema lumínico del concesionario (luces led al 100% y ubicación de las mismas para poseer eficiencia), tener en las diferentes áreas electrodomésticos eficientes (clasificación energética A), entre otros. También refiere a la utilización de líquidos biodegradables para la limpieza de autopartes, a la reutilización de agua y a la utilización de energía solar térmica o fotovoltaica.

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

Contenidos GRI 307-1

Respetamos y llevamos un estricto control para que nuestras actividades se ajusten a las normativas ambientales. Estas normativas regulan temas tales como: residuos peligrosos, usos de aguas, efluentes líquidos, emisiones gaseosas, residuos sólidos urbanos, ruidos, entre otros.

Gracias a una gestión consciente del negocio y al monitoreo permanente de indicadores, no hemos recibido multas o sanciones por temas ambientales, cumpliendo además con las normas ISO 14001 (2015), principalmente se aplica el respeto a las siguientes normas y regulaciones que alcanzan a nuestras operaciones, así como también se trabaja arduamente con una Política Ambiental.

- ★ Residuos Peligrosos:
 - Ley Nacional Residuos Peligrosos N° 24.051
 - Ley N°8973 - Decreto Reglamentario 2.149/03
 - Resolución ACDACT 184/04 - Agencia Córdoba Ambiente
- ★ Usos de Aguas:
 - Ley N° 5.589 - Código Provincial de Aguas - Modificado por Ley N°8853 - DIPAS
 - Resolución DIPAS 233/07
- ★ Efluentes Líquidos Industriales:
 - Decreto n° 847/16 - Dirección Provincial de Aguas y Saneamiento Pcia. Córdoba (DIPAS)
- ★ Residuos Sólidos Urbanos y Asimiles a Urbanos:
 - Ley N°9088 - Resolución ACA 372/01
- ★ Normas Municipales:
 - Habilitación Municipal
 - Ley Nacional N°19.587 - Decreto 352/79



★ Otras:

- Ley General Ambiente N°25.675 y Art.22 Constitución Pcial.
- Ley General Ambiente N°25.675 - Resol.177/04 -1639/07 - 481/11
- Ley 19.587 - Higiene y Seguridad – Dec. Reg. 351/79

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Contenidos GRI 302-1, 302-3, 303-3, 306-1

Como parte de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, llevamos registro y monitoreo de los principales indicadores ambientales de las dos localidades en donde operamos.

Para realizar una evaluación de la eficiencia de nuestra gestión, analizamos nuestro desempeño en relación a la productividad, medida en cantidad de servicios (TUS), mantenimientos, y lavado de vehículos realizados.

Residuos

De acuerdo a la naturaleza de nuestras operaciones, en Alem Motors generamos distintos tipos de residuos que clasificamos en:

- ★ Residuos Comunes/Generales
- ★ Residuos Reciclables (Papel y Cartón)
- ★ Metales - Residuos Peligrosos (Líquidos-Sólidos-Baterías)

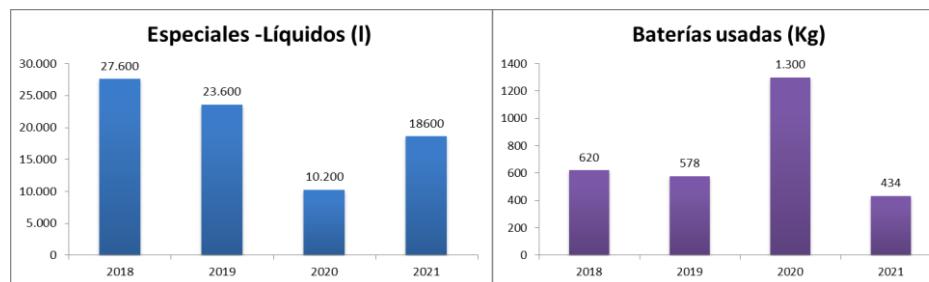
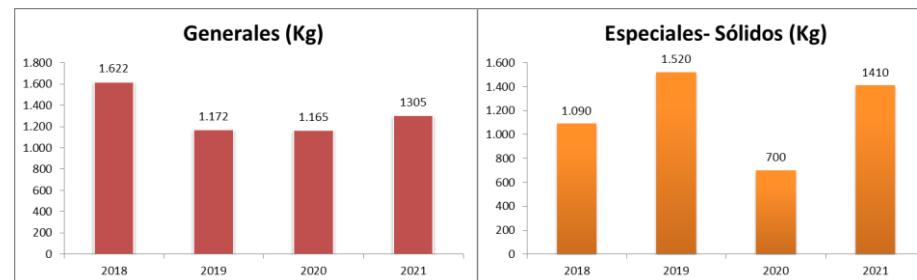
En el período reportado se observó una gran disminución de los residuos generados producto de la baja en la cantidad de servicios prestados, debido a la pandemia de COVID-19. Contrariamente al resto de las categorías de residuos, las baterías usadas aumentaron más del 100% debido a que en dicho año, a consecuencia del COVID-19, los vehículos estuvieron detenidos por mucho tiempo sin realizarse tareas de mantenimiento, lo que ocasionó el deterioro de las mismas, necesitando ser reemplazadas.

	2018	2019	2020	2021
VILLA MARÍA				
Generales (Kg)	1.622	1.172	1.165	1.305
Especiales- Sólidos (Kg)	1.090	1.520	700	1.410
Especiales -Líquidos (l)	27.600	23.600	10.200	18.600
Reciclables (Kg)	3.335	2.411	2.250	5.139
Baterías usadas (Kg)	620	578	1.300	434



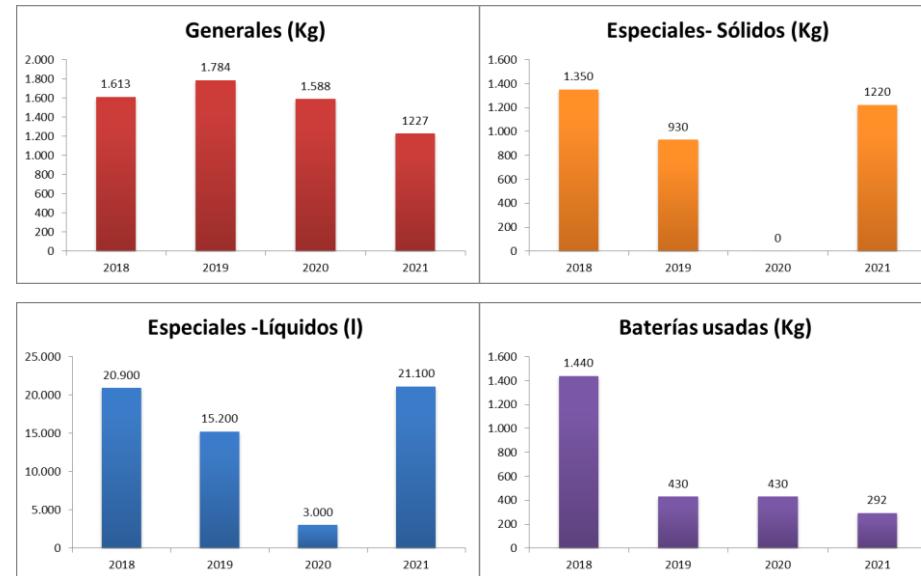
	2018	2019	2020	2021
LAS HIGUERAS				
Generales (Kg)	1.613	1.784	1.588	1.227
Especiales- Sólidos (Kg)	1.350	930	-	1.220
Especiales -Líquidos (l)	20.900	15.200	3.000	21.100
Reciclables (Kg)	2.751	2.319	1.077	2.638
Baterías usadas (Kg)	1.440	430	430	292

Gráficamente se pueden observar para la sucursal de Villa María





Para la sucursal de Las Higueras



Existiendo una reducción en los residuos comunes al implementar en dicho año el reciclado de papeles y scrap metálico, lo que se puede observar en lo siguiente:



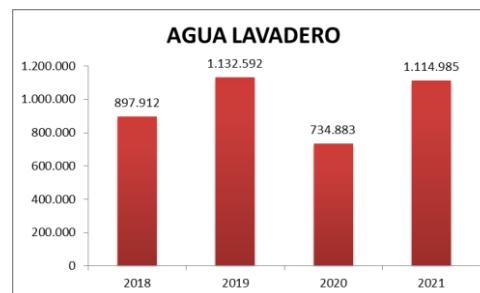


Agua y efluentes

En Alem Motors utilizamos agua de red como única fuente de agua y el mayor consumo de este recurso se produce en el lavadero. Para controlar y limitar el consumo de agua en ese sector contamos con herramientas tales como una hidrolavadora con lanza con corte de agua, y un caudalímetro para chequear constantemente los valores de consumo de las unidades lavadas.

En cuanto a los efluentes del lavadero, estos son vertidos en la Cámara Separadora de Barros e Hidrocarburos que poseen 4 cuerpos donde se va decantando hasta llegar a las cloacas. A su vez, se realizan análisis de diferentes indicadores verificando que los parámetros obtenidos estén dentro de lo permitido por la normativa vigente.

En cuanto al consumo de agua en el período reportado, se observó un aumento nominal respecto a 2020. En cuanto al promedio de agua consumida por servicio realizado, en la casa central de Villa María se observó un considerable aumento (45 l/TUS en 2020 vs. 63 en 2021), al igual que en Las Higueras (59 l/TUS en 2020 vs. 71 l/TUS en 2021).



AGUA LAVADERO	2018	2019	2020	2021
VILLA MARÍA (l)	322.496	379.960	276.355	426.399
LAS HIGUERAS (l)	575.416	752.632	458.528	688.586
TOTAL (l)	897.912	1.132.592	734.883	1.114.985



AGUA LAVADERO	2018	2019	2020	2021
VILLA MARÍA				
SERVICIOS (TUS)	16.291	14.685	6.172	6.758
CONSUMO (l)	322.496	379.960	276.355	426.399
INTENSIDAD (l/TUS)	20	26	45	63
LAS HIGUERAS				
SERVICIOS (TUS)	11.030	12.863	7.803	9.613
CONSUMO (l)	575.416	752.632	458.528	688.586
INTENSIDAD (l/TUS)	52	59	59	71

Energía

El consumo energético de nuestro concesionario es mayoritariamente eléctrico (más del 90% en ambas localidades). El consumo eléctrico está dado por el uso de aires acondicionados, luminarias, equipamiento informático, etc.

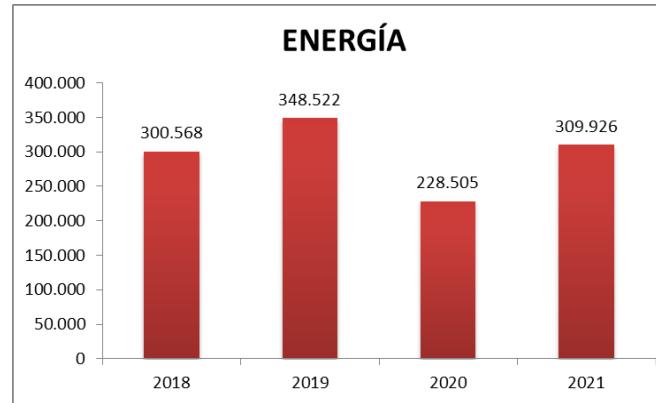
En cuanto al comportamiento del consumo interanual, puede advertirse una baja considerable del consumo eléctrico en 2020 producto de una fuerte disminución de las operaciones como consecuencia de la pandemia de COVID-19. No obstante, la intensidad del consumo eléctrico se mantuvo estable en la sucursal Las Higueras y se registró un aumento en casa central (11 KWh/TUS en 2020 vs. 6 KWh/TUS en 2019).

Dentro del concesionario llevamos a cabo las siguientes actividades relacionadas con la reducción del consumo de energía:

- ★ Setear los equipos de A/A en 24° para el verano
- ★ Apagar las luces de todas las áreas en los horarios de descanso
- ★ Setear los relojes de iluminación del showroom para que encienda al 25% de la iluminación total entre el horario de cierre y las 0 horas.
- ★ Se reemplazaron los equipos de iluminación por sistemas "LED" en un 90% de cada área.



ALEM MOTORS



ENERGÍA	2018	2019	2020	2021
ELECTRICIDAD (KWh)	274.484	328.948	218.085	304.799
GAS NATURAL (KWh)	26.084	19.574	10.420	5.127
TOTAL (KWh)	300.568	348.522	228.505	309.926

ELECTRICIDAD	2018	2019	2020	2021
VILLA MARÍA (KWh)	105.043	88.289	67.835	88.667
LAS HIGUERAS (KWh)	169.441	240.659	150.250	216.132
TOTAL (KWh)	274.484	328.948	218.085	304.799

ELECTRICIDAD	2018	2019	2020	2021
VILLA MARÍA				
SERVICIOS (TUS)	16.291	14.685	6.172	6.758
CONSUMO (KWh)	105.043	88.289	67.835	88.667



INTENSIDAD (Kwh/TUS)	6	6	11	13
LAS HIGUERAS				
SERVICIOS (TUS)	11.030	12.863	7.803	9.613
CONSUMO (KWh)	169.441	240.659	150.250	216.132
INTENSIDAD (KWh)	15	19	19	22

GAS NATURAL	2018	2019	2020	2021
VILLA MARÍA (m ³)	2.388	1.811	964	5.127
LAS HIGUERAS (m ³)	278	-	-	-
TOTAL (m³)	2.666	1.811	964	5.127
TOTAL (KWh) *	26.084	19.574	10.420	

*Se utilizó un poder calorífico de Gas Natural: 9.300 Kcal = 1 m³ y un factor de conversión de 1Kcal = 0,00116222

GAS NATURAL	2018	2019	2020	2021
VILLA MARÍA				
SERVICIOS (TUS)	16.291	14.685	6.172	6.758
CONSUMO (m ³)	2.388	1.811	964	5.127
INTENSIDAD (m³/TUS)	0,15	0,12	0,16	0,75
LAS HIGUERAS				
SERVICIOS (TUS)	11.030	12.863	7.803	9.613
CONSUMO (m ³)	278	-	-	-
INTENSIDAD (m³/TUS)	0,03	-	-	-



ALEM MOTORS

PROGRAMA DE NEGOCIOS COMPETITIVOS

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.





ALEM MOTORS

NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL



NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

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

Nuestra forma de gestionar nuestro capital humano está basada en nuestra misión, visión y valores. Son los principios esenciales que guían la manera de hacer negocios competitivos y el accionar cotidiano, difundiendo y capacitando a nuestro público interno sobre la importancia del cuidado de la salud, la seguridad y el cuidado del medio ambiente.

Trabajamos sobre los siguientes ejes:

- Acción 1: Desarrollar un instructivo, con normas de comunicación.
- Acción 2: Establecer funciones, normas, objetivos.
- Acción 3: Trabajar en nuestra misión, visión, valores.
- Acción 4: Definir una estrategia de beneficios para nuestro público interno
- Acción 5: Trabajar con nuestro público interno, motivación, sentido de pertenencia y fidelización.
- Acción 6: Desarrollar una política que considera la definición, objetivos, alcances, principios, guía de responsabilidades y ciclos de mejora continua y ciclos de mejora continua

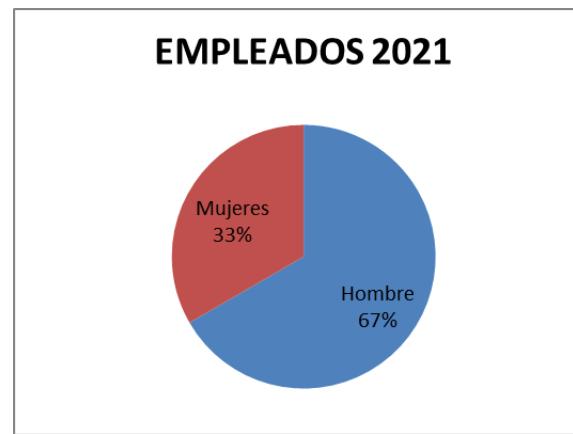
Nuestra organización está compuesta por 96 personas (33% mujeres y 67% hombres) que trabajan en forma permanente, bajo un esquema de relación de dependencia. En relación a su carga horaria, 93 trabajan jornada completa y 3 a media jornada; y en cuanto a la distribución geográfica, 50% trabajan en la casa central de Villa María y 50 % en Las Higueras.

96

Son las personas que agregan valor a la gestión de Alem Motors



Distribución POR GENERO	2018	2019	2020	2021
Hombre	75	69	69	64
Mujeres	31	28	32	32
Total	106	97	101	96



Nos comprometemos con nuestros empleados a perfeccionar sus capacidades individuales, mejorando las estructuras del espacio laboral, brindando seguridad y confort. En este proceso, buscamos la persona adecuada en la posición adecuada, independientemente de género, antigüedad, forma de contratación, nivel académico y otros factores, con el objetivo de mejorar la competitividad de la empresa y la organización.

20%

de las mujeres que trabajan en Alem Motors tienen un puesto gerencial



Desarrollamos diversas prácticas laborales, orientadas a agregar valor a nuestro capital humano. Nuestro objetivo es el compromiso con el logro de los objetivos, introduciéndolos a la Cultura de Toyota Way.

En Alem Motors buscamos generar una mejor calidad de vida en los colaboradores a través del bienestar laboral focalizándonos en la calidad de las formas de vincularse

Beneficios ofrecidos a nuestros colaboradores

- ★ Seguro de vida
- ★ Aportes Jubilatorios
- ★ Cobertura médica
- ★ Incentivos económicos especiales por cumplimiento de objetivos y metas
- ★ Francos flexibles.
- ★ Descuentos especiales en el área de posventa.
- ★ Beneficios de acceder a descuentos de empleados en compra de unidades



FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

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

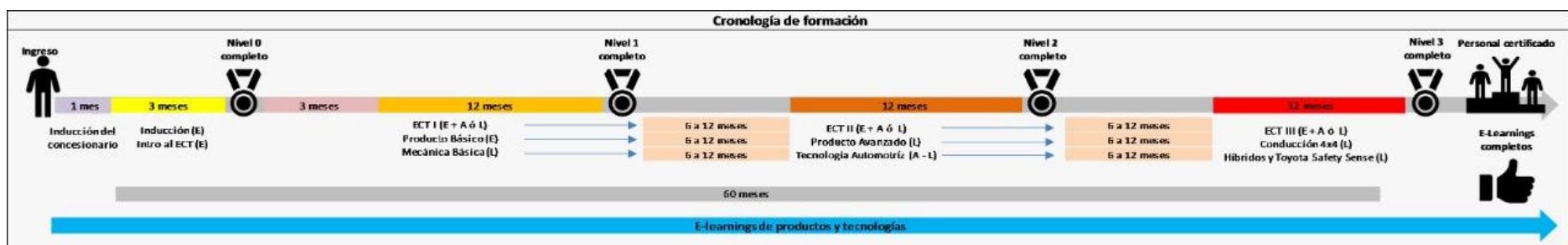
Con el objetivo de entrenar en forma continua a nuestros colaboradores, contamos con un Programa Anual de Capacitaciones.

Para cada posición desarrollamos un plan de capacitación acorde a las necesidades del puesto, con contenidos que abarcan conocimientos técnicos y producto hasta habilidades blandas, comunicación, gestión de conflictos y trabajo en equipo. A su vez, incorporamos contenidos globales de acuerdo con los estándares de la marca.

Avances por área		Obj`20		Obj`21	
Asesores	Productos y Line Up	57%	85%	50%	85%
Administrativos		17%	85%	30%	85%
Entregadores	Todos los cursos asociados al área	29%	85%	21%	85%
Repcionistas		17%	85%	38%	85%

Durante el 2021 logramos realizar la mayor cantidad de cursos, avanzando con los virtuales y retomando los presenciales.

En Alem Motors en base a las evaluaciones de desempeño, se logró implementar un programa de incentivos y re-categorizaciones, orientado a todo personal, de todas las áreas, basándonos en los estándares de calidad de la marca.





SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2021

Contenidos GRI 103-3, 403-9

En Alem Motors reconocemos la necesidad de contemplar a la Salud y Seguridad Laboral como parte integrada de todas las actividades llevadas a cabo por la empresa, comprometiéndonos a cumplir con los siguientes objetivos:

- ★ Basar la política de gestión en una mejora continua de la calidad de producción y de la preservación de la seguridad y salud de los trabajadores.
- ★ Alcanzar un aceptable nivel de desempeño en materia de higiene y seguridad laboral, en concordancia con la legislación aplicable.
- ★ Desarrollar una cultura preventiva que reconozca la influencia de la calidad, higiene y seguridad laboral en el alcance de los objetivos de la empresa y la ejecución de las responsabilidades que así lo reflejen.
- ★ Promover la mejora continua, aplicando la mejor opción/económico referente a la disminución del nivel de riesgo.
- ★ Prevenir los riesgos, establecer objetivos y planes de acción para todas las actividades y desarrollar programas adecuados para situaciones normales y de emergencia.
- ★ Capacitar al personal en todos los niveles y funciones según los riesgos de las actividades que se realizan y asegurar que esta política sea entendida, aplicada y mantenida.
- ★ Difundir la política y sus objetivos a todo el personal.
- ★ Efectuar una revisión periódica y evaluar el cumplimiento del compromiso asumido.

Indicadores de siniestralidad

Según el informe generado por la ART contratada (Asociarte) en 2021 se registraron 7 accidentes en las 2.148 horas trabajadas en el año. Manteniendo la mención que en Alem Motors nunca hasta la fecha se registraron personas fallecidas por accidentes.

En cuanto a las principales formas de accidentes, pueden mencionarse: choque de vehículos/golpes por objetos móviles, choque contra objetos móviles, caídas de personas por desniveles o caídas desde altura, mordedura de animales, entre otras.

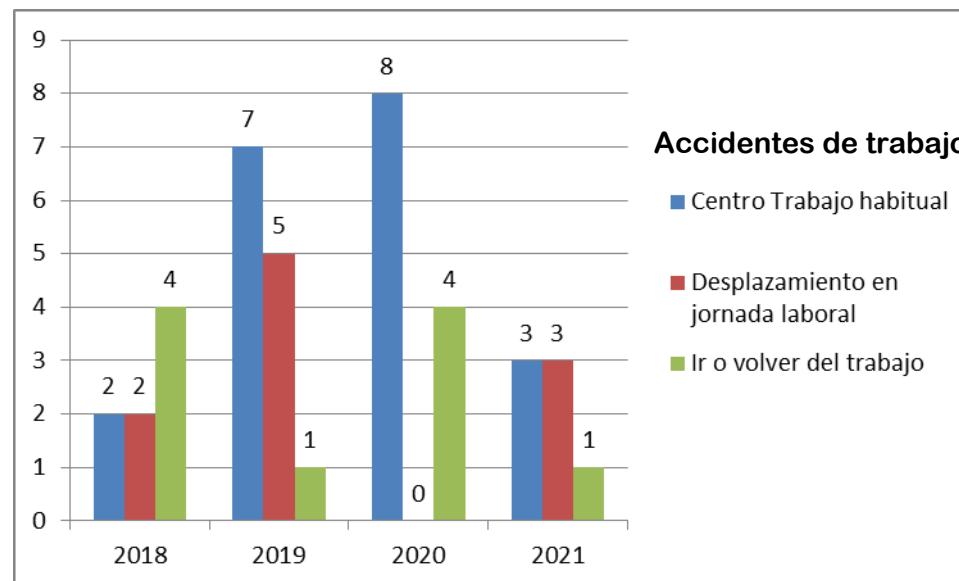
0,13

fue la tasa³ de lesiones por accidente laboral registrables en 2021

³ Tasa calculada considerando 7 accidentes, 2.096 horas trabajadas en 2021 y una base de 200.000 horas.



	2018	2019	2020	2021
Accidentes de trabajo	8	13	12	7
Evolución por origen del Accidente				
Centro Trabajo habitual	2	7	8	3
Desplazamiento en jornada laboral	2	5	-	3
Ir o volver del trabajo	4	1	4	1
Evolución por grado de accidente				
Leve	7	11	12	7
Grave	1	2	-	





COMUNIDADES LOCALES

Contenidos GRI 103-3, 413-1

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



concesionarios de la red oficial.

La Seguridad Vial es uno de nuestros principales ejes de trabajo. En 2021 realizamos nuevamente una charla abierta en el concesionario, a cargo del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Villa María y otra charla destinada a nuestros colaboradores sobre seguridad vial en moto. Esta última fue realizada por Sebastián Porto (Campeón de moto GP) y Damon Gallardo (Periodista) en forma online, a través de zoom.

Las comunidades de las localidades en donde operamos son un grupo de interés clave para nuestra gestión. Por tal motivo y con la voluntad de formalizar nuestro vínculo con estas comunidades, continuamos con el proceso de desarrollo de nuestra Estrategia de Inversión Social.

Volvemos a apostar en las alianzas estratégicas con las Municipalidades de Villa María y de Las Higueras, con quienes continuamos llevando adelante programas de inclusión social y de entrenamiento laboral. A su vez, realizamos distintas acciones con las Escuelas Técnicas y Universidades locales, como la donación de motores o unidades de prueba.

A través del Programa Meta mantenemos un valioso lazo con la comunidad. Este programa consiste en prácticas profesionales con capacitación técnica para alumnos de 6º año, que buscan integrar el trabajo de las escuelas con los



SERVICIO AL CLIENTE

En Alem Motors buscamos ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes, haciendo honor al **Compromiso Toyota**.

En este concesionario nos comprometemos a:

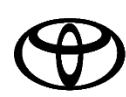
- ★ Recibirlo en un clima agradable.
- ★ Atenderlo con rapidez y amabilidad.
- ★ Asesorarlo con profesionalismo.
- ★ Invitarlo a probar nuestros vehículos.
- ★ Entregarle un presupuesto claro.

Nuestro compromiso es que usted se sienta orgulloso, feliz de poseer un producto de nuestra marca y formar parte de la familia Toyota

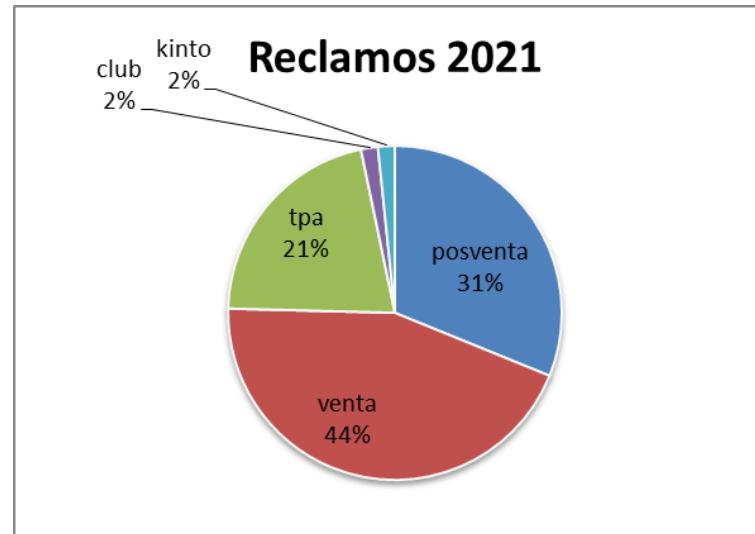
Para asegurar una correcta atención de nuestros clientes, llevamos un riguroso monitoreo de indicadores de la satisfacción de los clientes.

	2020	2021
CSI - Customer service index VENTAS		
CSI Ventas Alem Motors	91,8	90.8
Posición en el ranking de la red	38	27
CSI promedio de la Red de Concesionarios Toyota	93,3	94.3
CSI - Customer service index POS VENTA		
CSI Posventa Alem Motors	86,3	92.1
Posición en el ranking de la red	40	35
FIR – Fix It Right *	94,2	94.3

*Indicador: Aplica a un programa de Toyota Argentina para mejorar el compromiso de diagnosis con el objetivo de reparar bien la primera vez, en el tiempo prometido.



En cuanto a los reclamos recibidos, en 2021 se registraron un total de 60 (post venta 19; venta 27; tpa 13; club y kinto 2), las cuales teniendo en cuenta las diferentes actividades y el total de clientes atendidos en el año no es un numero significante (1.103 en el área de ventas y 16.371 en el área de post venta)



REDES SOCIALES

La comunicación y la participación en redes sociales resultan fundamentales a la hora de afianzar el vínculo y mantenernos “cerca” de nuestros clientes. Por ello contamos con una web institucional: <http://www.alemmotors.com.ar> y cuentas institucionales en Instagram y Facebook, las cuales como se puede observar están en constante ascenso.



@toyotaalemmotors



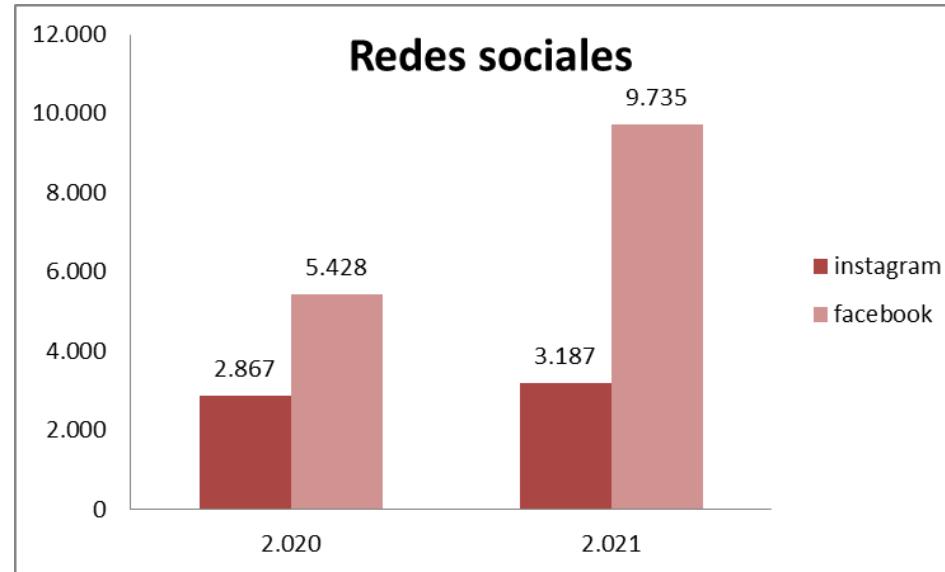
@alemmotorstoyota

2.867 seguidores en 2020
vs. 3.187 seguidores en
2021

5.428 seguidores en 2020
vs. 9.735 seguidores en
2021



ALEM MOTORS



CLUB TOYOTA

Este año a través del Club Toyota, entre los miles de beneficios que pueden acceder, decidimos organizar una visita con los socios del Club a la planta de Toyota que se encuentra en Zárate, provincia de Buenos Aires. Uno de los objetivos de este viaje fue mostrarles a nuestros clientes que es posible producir de manera más amigable con el ambiente y como así también re pensar nuestra forma de consumo y sobre los desechos que generamos.



En la imagen se pueden observar distintos miembros del Club Toyota disfrutando la experiencia de conocer la planta.



TALLER SOBRE MEDIO AMBIENTE

Se realiza actividad en el concesionario, jornada con niños y niñas de 4 a 15 años.

Se realizó una charla contando el compromiso de Toyota con el medio ambiente, certificación de plan Eco Dealer /juegos.

En las distintas fotos se pueden observar parte del personal explicando a los niños y las niñas sobre esta actividad que se puede realizar de manera fácil y sencilla en nuestra casa.

Al mismo tiempo se detectó un resultado positivo con las niñeces dado que se vieron motivados para realizar la tarea de reciclado, separación de residuos y compostaje en casa.





ALEM MOTORS

DREAM CAR – Art Contest

Como todos los años llevamos el Dream Cars a la comunidad, organizado por Toyota, para motivar la creatividad en las niñeces. Mediante este desafío, se busca que ellos y ellas de distintas partes 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.





SOBRE ESTE REPORTE



SOBRE ESTE REPORTE

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

El presente Reporte de Sostenibilidad 2020, es GRI “Referenciado”, es el primero en ser publicado por nuestra organización, tiene una frecuencia anual y abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

De acuerdo con la información que surge de los Estados Contables de la Sociedad, la información contenida en el Reporte de Sostenibilidad 2020 considera los datos de todas las operaciones de Alem Sur S.A. (no emite Estados Consolidados).

No se han registrado cambios ni reexpresión de información al ser éste el primer reporte publicado por la compañía. Este reporte no ha sido sometido a un proceso de verificación externa.

La Gerencia General, a cargo de Pablo Strumia es el punto de contacto para las consultas o dudas acerca del informe o nuestra gestión acerca de Sustentabilidad: pstrumia@alemmotor.com.ar; +54 0353-4533153.

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

Los temas definidos son los que se detallan a continuación:

- ★ GRI 201 - Desempeño económico
- ★ GRI 205 – Anticorrupción (opcional)
- ★ GRI 302- Energía
- ★ GRI 303- Agua y efluentes
- ★ GRI 305- Emisiones (opcional)
- ★ GRI 306- Residuos
- ★ GRI 307- Cumplimiento ambiental
- ★ GRI 401- Empleo
- ★ GRI 403- Salud y seguridad en el trabajo (opcional)
- ★ GRI 404 - Formación y enseñanza
- ★ GRI 405 - Diversidad e igualdad de oportunidades (opcional)
- ★ GRI 413 comunidad- inversión social (opcional)



- ★ Indicador propio: Cliente
- ★ Indicador propio: Seguridad vial (**opcional**)
- ★ Indicador propio: Educación ambiental (**opcional**)
- ★ Indicador propio: Educación para la empleabilidad (**opcional**)

INDICE DE CONTENIDOS GRI

Contenidos GRI: 152-55

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

Índice de Contenido GRI					
Estándar GRI	Contenido	Núm. de página PDF	Parte omitida	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión
GRI 101- FUNDAMENTOS (2016)					
GRI 102- CONTENIDOS GENERALES (2016)					
1. Perfil de la Organización					
102-1	Nombre de la organización	4			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	4			
102-3	Ubicación de la sede	4			
102-4	Ubicación de las operaciones	4			
102-5	Propiedad y forma jurídica	4			
102-6	Mercados servidos	4			
102-7	Tamaño de la organización	11			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	23			



2. Estrategia		
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2	
3. Ética e Integridad		
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	6	
4. Gobernanza		
102-18 Estructura de gobernanza	8	
5. Participación de los Grupos de Interés		
102-40 Lista de grupos de interés	10	
6. Prácticas para la Elaboración de Informes		
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	31	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	31	
102-47 Lista de temas materiales	31	
102-48 Reexpresión de la información	31	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	31	
102-50 Periodo objeto del informe	31	
102-51 Fecha del último informe	31	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	31	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	31	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	31	
102-55 Índice de contenidos GRI	32	
102-56 Verificación externa	31	
GRI 200- ESTÁNDARES ECONÓMICOS		



DESEMPEÑO ECONÓMICO		
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	11
GRI 201- DESEMPEÑO ECONÓMICO CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	11
ANTICORRUPCIÓN		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8
GRI 205- ANTICORRUPCIÓN CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	8
GRI 300- ESTÁNDARES AMBIENTALES		
ENERGÍA		
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15
GRI 302- ENERGIA CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	16
302-3	Intensidad energética	16
AGUA Y EFLUENTES		
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15
GRI 303- AGUA Y EFLUENTES CONTENIDOS TEMÁTICOS (2018)		
303-3	Extracción de agua	16
RESIDUOS		
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15
GRI 306- RESIDUOS CONTENIDOS TEMÁTICOS (2020)		



306-3	Residuos generados	
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15
GRI 307- CUMPLIMIENTO AMBIENTAL CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	16
GRI 400- ESTANDÁRES SOCIALES		
EMPLEO		
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23
GRI 401- EMPLEO CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)		
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	23
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	25
GRI 403- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO CONTENIDOS TEMÁTICOS (2018)		
403-9	Lesiones por accidente laboral	25
FORMACION Y ENSEÑANZA		
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24
GRI 404- FORMACIÓN Y ENSEÑANZA CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)		
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	24



404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	24
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23
GRI 405- DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	8, 23
COMUNIDADES LOCALES		
GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27
GRI 413- COMUNIDADES LOCALES CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	27
CLIENTES		
INDICADORES PROPIOS		
	CSI -Customer Service Index	28
	FIR -Fix it right	28



ALEM MOTORS