



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2020

## ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE DE ALEM MOTORS .....	2
1 NUESTRA ORGANIZACIÓN.....	4
1.1 NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	5
1.2 NUESTRA GESTIÓN DEL NEGOCIO.....	6
1.3 ESTRUCTURA DE GOBERNANZA.....	8
1.4 GESTIÓN SUSTENTABLE.....	9
1.5 LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS .....	10
1.6 DESEMPEÑO ECONÓMICO.....	11
2 NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL .....	15
2.1 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL .....	16
2.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO .....	16
2.2.1 RESIDUOS .....	17
2.2.2 AGUA Y EFLUENTES .....	18
2.2.3 ENERGÍA .....	19
3 NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL.....	23
3.1 GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO .....	23
3.2 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA .....	24
3.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018 .....	25
3.4 COMUNIDADES LOCALES .....	27
3.5 SERVICIO AL CLIENTE.....	28
4 SOBRE ESTE REPORTE.....	31
4.1 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI .....	32

## CARTA DEL PRESIDENTE DE ALEM MOTORS

Contenidos GRI 102-14



Es muy grato para mí presentarles nuestro primer 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 GRI<sup>1</sup> y está alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible<sup>2</sup>; 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 desarrollado 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 okm, 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 leer este primer 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**

---

<sup>1</sup> Los Estándares GRI emitidos por [Global Reporting Initiative](https://www.globalreportinginitiative.org/) representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización.

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



# NUESTRA ORGANIZACIÓN

# 1 NUESTRA ORGANIZACIÓN

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

Somos una compañía que integra la Red de Concesionarios Toyota en la República Argentina.

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.

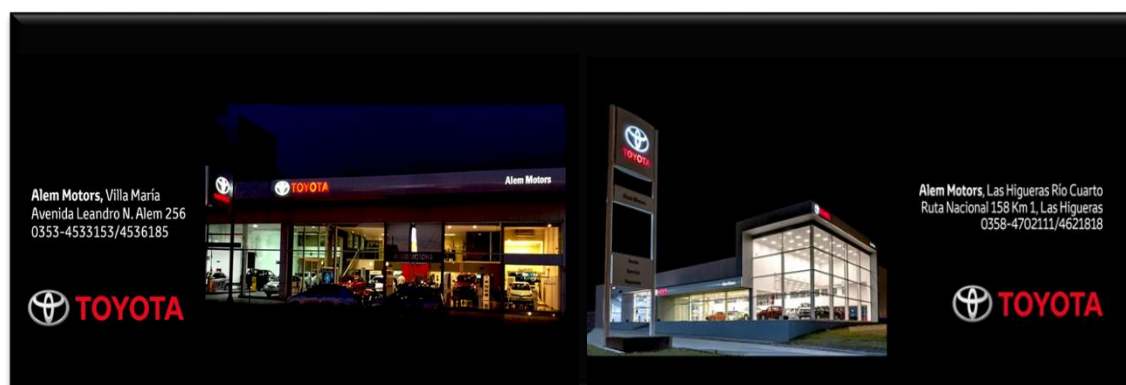
Además, comercializamos repuestos y accesorios originales de la marca, basándonos en los estándares de calidad y ambientales de la marca representada como así también en las normas internacionales.

***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***



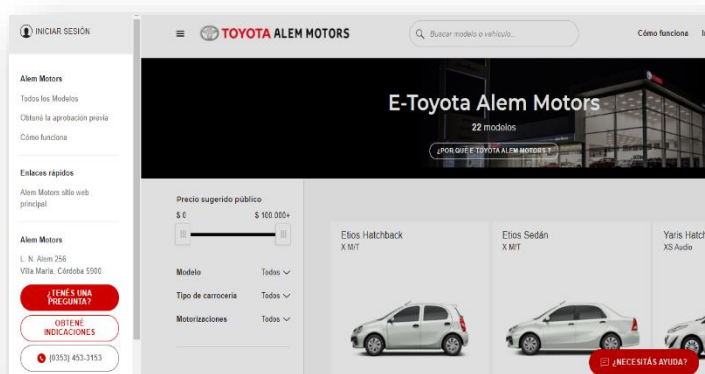
## 1.1 NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS



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

**E- Toyota Alem motors:** a través de la web, nuestros clientes tienen la posibilidad de buscar el modelo y la versión del Okm 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 para atenderlo en forma personalizada y avanzar en la reserva de la unidad.



**Servicio Técnico Móvil:** desde diciembre 2019 contamos con un servicio técnico express 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.

## 1.2 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 Okm, 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 automoviles 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 mas 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 Gentatsu:** 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.



### 1.3 ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Contenidos GRI 102-18, 103-3, 205-2, 405-1

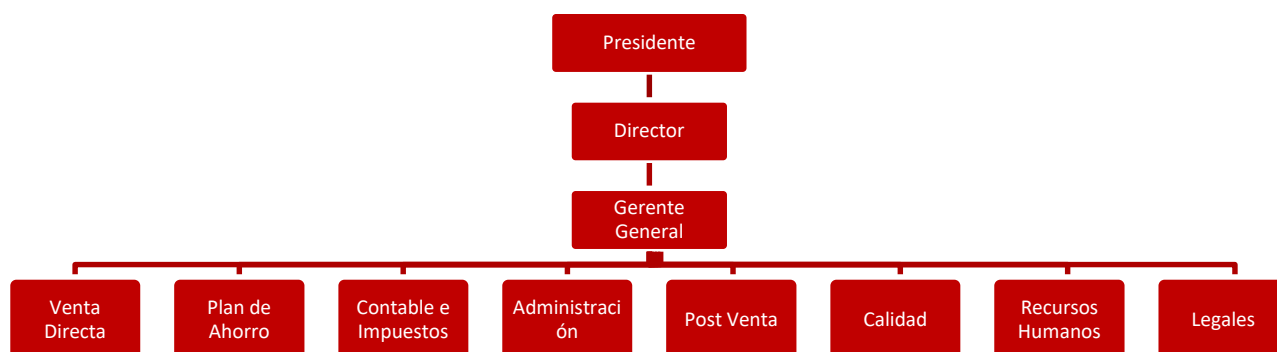
Hace más de 25 años que comenzamos con la estructura de gobernanza de acuerdo a las características de una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.). Conforme a la evolución y al crecimiento de nuestra empresa, nos convertimos a partir del año en una Sociedad Anónima. Hoy iniciamos un proceso de 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 Simoneta 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.
- Salvaguardar y proteger la información reservada y o confidencial.

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

## 1.4 GESTIÓN SUSTENTABLE

Desde Alem Motors buscamos aggiornar 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 CO<sub>2</sub> 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.

## 1.5 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



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



**SMATA**

**Smata:** Sindicato de Mecánicos y Afines de Transporte Automotor.

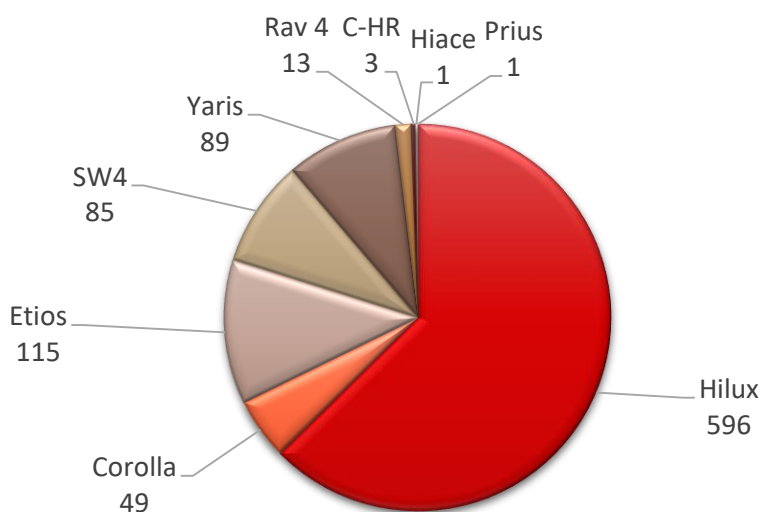
## 1.6 DESEMPEÑO ECONÓMICO

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.

**952**

***fueron las unidades convencionales vendidas en 2020***

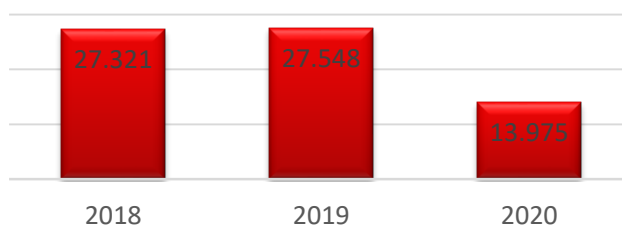


**Unidades convencionales vendidas en 2020**

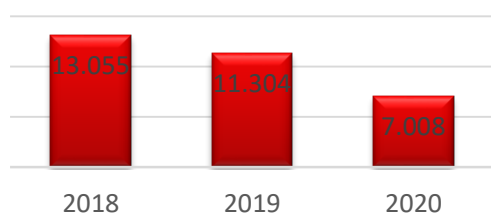
VILLA MARÍA	2018	2019	2020
N° DE SERVICIOS REALIZADOS (TUS)	16.291	14.685	6.172
N° DE MANTENIMIENTOS	6.463	3.135	1.322
N° DE VEHÍCULOS LAVADOS	4.207	5.251	3.192

RIO CUARTO	2018	2019	2020
N° DE SERVICIOS REALIZADOS (TUS)	11.030	12.863	7.803
N° DE MANTENIMIENTOS	6.592	8.169	5.686
N° DE VEHÍCULOS LAVADOS	5.749	9.105	5.909

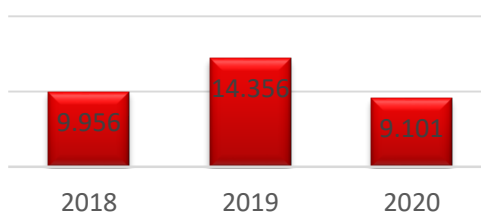
### SERVICIOS REALIZADOS (TUS)



### MANTENIMIENTOS



### VEHÍCULOS LAVADOS



En cuanto a la generación y distribución de valor, en el año 2020 se observó una contracción de las actividades, acompañando de una disminución del valor económico retenido.

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

### Nuestra gestión durante la pandemia de COVID-19

La crisis generada por la pandemia de COVID-19 ha expuesto varios desafíos tales como la reducción de la producción, falta de personal, adaptación a nuevas formas de comunicación tales como whatsapp, zoom, reuniones virtuales, entre otros. Esto generó en el negocio un impacto dado por una reducción en el volumen de ventas de todas las unidades de negocio y en los indicadores de calidad.

Dentro de las acciones que se tomaron en forma inmediata y que permitieron proteger a la gestión del negocio, a la salud y seguridad de nuestros colaboradores y continuar atendiendo las necesidades de nuestros clientes, pueden mencionarse:

- Desarrollo de un **Protocolo de COVID-19**.
- Adaptación de las instalaciones de acuerdo a tal protocolo.
- Implementación de trabajo remoto y virtualización de reuniones.
- Capacitaciones internas sobre la nueva modalidad de trabajo.
- Incorporación de criterios "Contact less", sin contacto entre cliente y staff del concesionario para las distintas operaciones y servicios ofrecidos.
- Desinfección de unidades previa entrega al cliente.
- Promoción del uso de toda la documentación en forma digital.
- Ofrecimiento de medios de pago online.





# NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

## 2 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).



Dentro de nuestros principales objetivos ambientales, buscamos concretar los programas de **ECO DEALER** en sus tres niveles. En el año 2020 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 100%, dando por finalizada su implementación.

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 2021 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 (instalar al menos el 50% de luces LED), 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.

## 2.1 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.

Principales normas y regulaciones que alcanzan a nuestras operaciones:

- Residuos Peligrosos:
  - Ley Nacional Residuos Peligrosos Nº 24.051
  - Ley Nº8973 - Decreto Reglamentario 2149/03
  - Resolución ACDACT 184/04 - Agencia Córdoba Ambiente
- Usos de Aguas:
  - Ley Nº5589 - Código Provincial de Aguas - Modificado por Ley Nº8853 - DIPAS )
  - Resolución DIPAS 233/07
- Efluentes Líquidos Industriales:
  - Decreto nº 847/16 - Dirección Provincial de Aguas y Saneamiento Pcia.Córdoba ( DIPAS )
- Residuos Sólidos Urbanos y Asimiles a Urbanos:
  - Ley Nº9088 - Resolución ACA 372/01
- Normas Municipales:
  - Habilitación Municipal
  - Ley Nacional Nº19587 - Decreto 352/79
- Otras:
  - Ley General Ambiente Nº25675 y Art.22 Constitución Pcial.
  - Ley General Ambiente Nº25675 - Resolución 177/04 -1639/07 - 481/11
  - Ley 19587 - Higiene y Seguridad - Dec Reg. 351/79

## 2.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO

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

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.

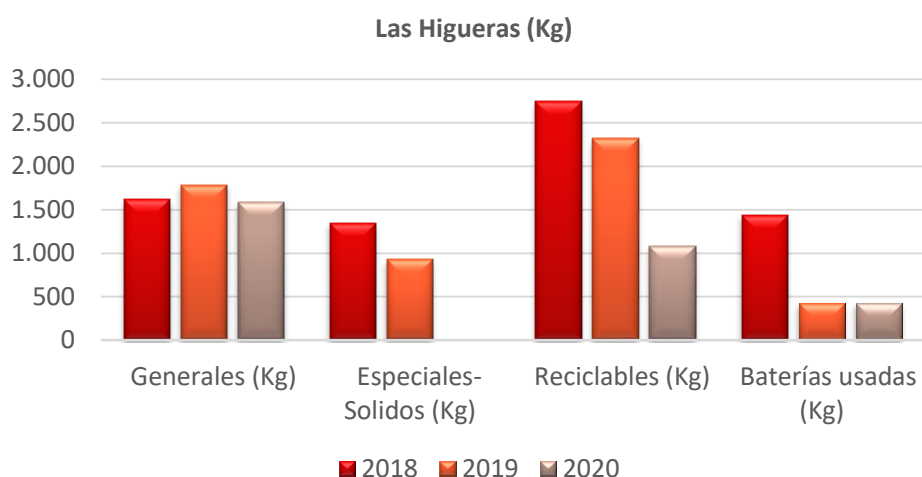
### 2.2.1 RESIDUOS

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
<b>VILLA MARÍA</b>			
Generales (Kg)	1.622	1.172	1.165
Especiales- Sólidos (Kg)	1.090	1.520	700
Especiales -Líquidos (l)	27.600	23.600	10.200
Reciclables (Kg)	3.335	2.411	2.250
Baterías usadas (Kg)	620	578	1.300
<b>LAS HIGUERAS</b>			
Generales (Kg)	1.613	1.784	1.588
Especiales- Sólidos (Kg)	1.350	930	-
Especiales -Líquidos (l)	20.900	15.200	3.000
Reciclables (Kg)	2.751	2.319	1.077
Baterías usadas (Kg)	1.440	430	430



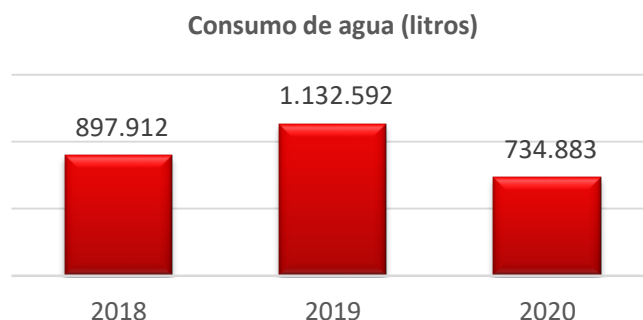
### 2.2.2 AGUA Y EFLUENTES

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 constatemente 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 posee 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 una disminución nominal respecto a 2019. 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. 26 en 2019),

mientras que en Las Higueras se mantuvo estable aunque en valores elevados (59 l/TUS en 2020 y 2019).



AGUA LAVADERO	2018	2019	2020
VILLA MARÍA (l)	322.496	379.960	276.355
LAS HIGUERAS (l)	575.416	752.632	458.528
<b>TOTAL (l)</b>	<b>897.912</b>	<b>1.132.592</b>	<b>734.883</b>

AGUA LAVADERO	2018	2019	2020
<b>VILLA MARÍA</b>			
SERVICIOS (TUS)	16.291	14.685	6.172
CONSUMO (l)	322.496	379.960	276.355
INTENSIDAD (l/TUS)	20	26	45
<b>LAS HIGUERAS</b>			
SERVICIOS (TUS)	11.030	12.863	7.803
CONSUMO (l)	575.416	752.632	458.528
INTENSIDAD (l/TUS)	<b>52</b>	<b>59</b>	<b>59</b>

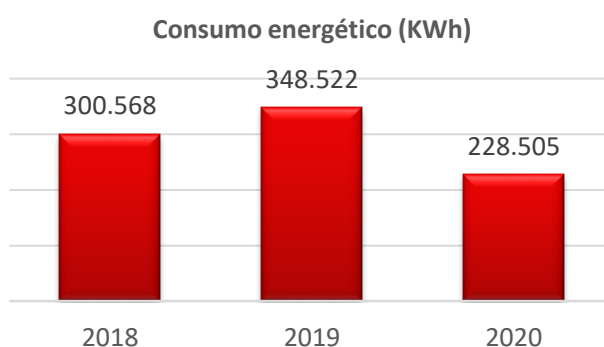
### 2.2.3 ENERGÍA

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 24º 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.
- Configurar en modo ahorro de energía los ordenadores e impresoras



ENERGÍA	2018	2019	2020
ELECTRICIDAD (KWh)	274.484	328.948	218.085
GAS NATURAL (KWh)	26.084	19.574	10.420
<b>TOTAL (KWh)</b>	<b>300.568</b>	<b>348.522</b>	<b>228.505</b>

ELECTRICIDAD	2018	2019	2020
VILLA MARÍA (KWh)	105.043	88.289	67.835
LAS HIGUERAS (KWh)	169.441	240.659	150.250
<b>TOTAL (KWh)</b>	<b>274.484</b>	<b>328.948</b>	<b>218.085</b>

ELECTRICIDAD	2018	2019	2020
<b>VILLA MARÍA</b>			
SERVICIOS (TUS)	16.291	14.685	6.172
CONSUMO (KWh)	105.043	88.289	67.835
<b>INTENSIDAD (Kwh/TUS)</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>11</b>
<b>LAS HIGUERAS</b>			
SERVICIOS (TUS)	11.030	12.863	7.803
CONSUMO (KWh)	169.441	240.659	150.250
<b>INTENSIDAD (KWh)</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>19</b>

GAS NATURAL	2018	2019	2020
VILLA MARÍA (m³)	2.388	1.811	964

<b>LAS HIGUERAS (m³)</b>	278	-	-
<b>TOTAL (m³)</b>	<b>2.666</b>	<b>1.811</b>	<b>964</b>
<b>TOTAL (KWh) *</b>	<b>26.084</b>	<b>19.574</b>	<b>10.420</b>

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

<b>GAS NATURAL</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>VILLA MARÍA</b>			
SERVICIOS (TUS)	16.291	14.685	6.172
CONSUMO (m³)	2.388	1.811	964
<b>INTENSIDAD (m³/TUS)</b>	<b>0,15</b>	<b>0,12</b>	<b>0,16</b>
<b>LAS HIGUERAS</b>			
SERVICIOS (TUS)	11.030	12.863	7.803
CONSUMO (m³)	278	-	-
<b>INTENSIDAD (m³/TUS)</b>	<b>0,03</b>	-	-



# NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL

### 3 NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL

#### 3.1 GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Contenidos GRI 102-8, 103-3, 401-2, 405-1

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:

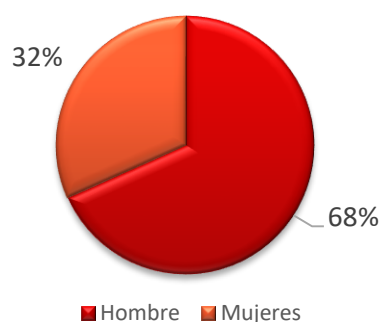
- Acción 1: Desarrollar un instructivo, con normas de comunicación.
- Acción 2: Establecer funciones, normas, objetivos.
- Acción 3: Trabajar en nuestra misión, visión, valores.
- Acción 4: Definir una estrategia de beneficios para nuestro público interno
- Acción 5: Trabajar con nuestro público interno, 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 102 personas (32% mujeres y 68% hombres) que trabajan en forma permanente, bajo un esquema de relación de dependencia. En relación a su carga horaria, 98 trabajan jornada completa y 3 a media jornada; y en cuanto a la distribución geográfica, 49% trabajan en la casa central de Villa María y 51 % en Las Higueras.

**102**

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

DISTRIBUCIÓN POR SEXO	2018	2019	2020
Hombre	75	69	69
Mujeres	31	28	32
Total	106	97	101



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 conversaciones y los vínculos.***

#### **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

### **3.2 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			Objetivo
Asesores	Productos y Line Up	57%	85%
Administrativos	Todos los cursos asociados al área	17%	85%
Entregadores		29%	85%
Recepcionistas		17%	85%

El 2020 fue un año atípico y desafiante e impulsó relevantes modificaciones en el staff comercial, incorporaciones, desvinculaciones, entre otros. A su vez, por el contexto de pandemia de COVID-19 las capacitaciones pasaron de un formato presencial a virtual, lo que implicó demoras en la implementación del calendario de entrenamiento. Por lo anterior, en 2020 no pudieron alcanzarse los porcentajes objetivos definidos por el Plan de Capacitación Anual.

En Alem Motors realizamos evaluaciones de desempeño al 30% de nuestro personal. Estas evaluaciones están destinadas al personal comercial, asesores de ventas, administrativos comerciales, entregadores de unidades okm de ambas sucursales el 30% del personal

### 3.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018

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 (Asociart) en 2020 se registraron 12 accidentes en las 2.148 horas trabajadas en el año. Vale mencionar que en Alem Motors nunca 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.

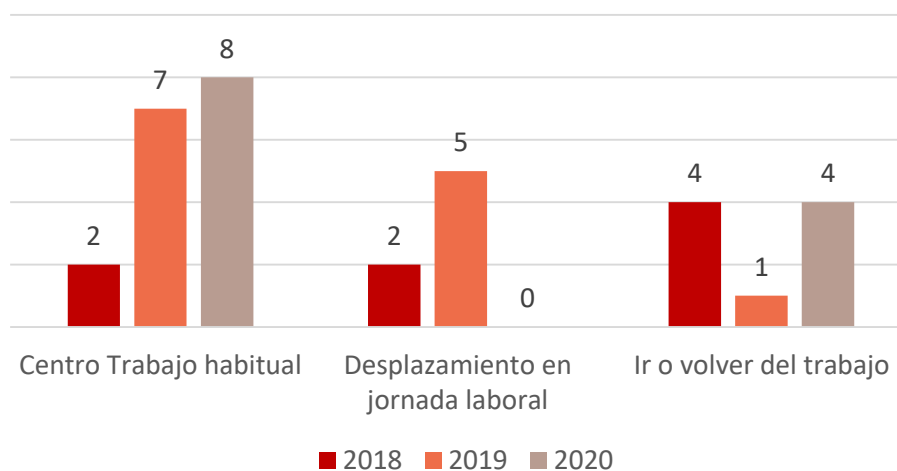
**0,13**

**fue la tasa<sup>3</sup> de lesiones por accidente laboral registrables en 2020**

<sup>3</sup> Tasa calculada considerando 12 accidentes, 2.148 horas trabajadas en 2020 y una base de 200.000 horas.

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

Evolución por origen del accidente



### 3.4 COMUNIDADES LOCALES

Contenidos GRI 103-3, 413-1

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, actualmente estamos en proceso de desarrollo de nuestra Estrategia de Inversión Social.

Contamos con alianzas estratégicas con las Municipalidades de Villa María y de Las Higueras, con quienes llevamos 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 6° año, que buscan integrar el trabajo de las escuelas con los concesionarios de la red oficial.



La **Seguridad Vial** es uno de nuestros principales ejes de trabajo. En 2020 realizamos 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.

### 3.5 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.***

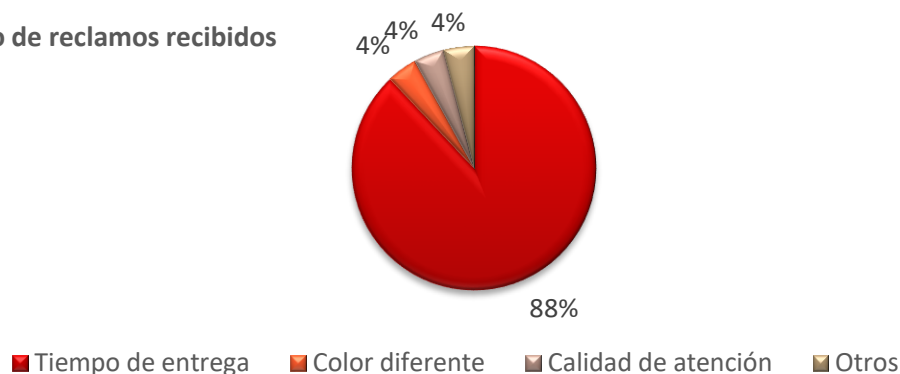
Para asegurar una correcta atención de nuestros clientes, llevamos un riguroso monitoreo de indicadores de la satisfacción de los clientes.

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

\*Indicador que aplica a un programa de Toyota Argentina para mejorar el compromiso de diagnóstico con el objetivo de reparar bien la primera vez, en el tiempo prometido.

En cuanto a los reclamos recibidos, en 2020 se registraron un total de 25 (tiempo de entrega: 22, color diferente: 1, calidad en la atención: 1, otros: 1).

Tipo de reclamos recibidos



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.



@toyotaalemmotors

2.867 seguidores



@alemmotorstoyota

5.428 seguidores



SOBRE

ESTE REPORTE

## 4 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](mailto: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)**



## 4.1 ÍNDICE 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
<b>GRI 101- FUNDAMENTOS (2016)</b>					
<b>GRI 102- CONTENIDOS GENERALES (2016)</b>					
<b>1. Perfil de la Organización</b>					
<b>102-1</b>	Nombre de la organización	4			
<b>102-2</b>	Actividades, marcas, productos y servicios	4			
<b>102-3</b>	Ubicación de la sede	4			
<b>102-4</b>	Ubicación de las operaciones	4			
<b>102-5</b>	Propiedad y forma jurídica	4			
<b>102-6</b>	Mercados servidos	4			
<b>102-7</b>	Tamaño de la organización	11			
<b>102-8</b>	Información sobre empleados y otros trabajadores	23			
<b>2. Estrategia</b>					
<b>102-14</b>	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2			
<b>3. Ética e Integridad</b>					
<b>102-16</b>	Valores, principios, estándares y normas de conducta	6			
<b>4. Gobernanza</b>					
<b>102-18</b>	Estructura de gobernanza	8			
<b>5. Participación de los Grupos de Interés</b>					
<b>102-40</b>	Lista de grupos de interés	10			
<b>6. Prácticas para la Elaboración de Informes</b>					
<b>102-45</b>	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	31			
<b>102-46</b>	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	31			
<b>102-47</b>	Lista de temas materiales	31			
<b>102-48</b>	Reexpresión de la información	31			
<b>102-49</b>	Cambios en la elaboración de informes	31			
<b>102-50</b>	Periodo objeto del informe	31			
<b>102-51</b>	Fecha del último informe	31			
<b>102-52</b>	Ciclo de elaboración de informes	31			
<b>102-53</b>	Punto de contacto para preguntas	31			

	sobre el informe				
<b>102-54</b>	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	31			
<b>102-55</b>	Índice de contenidos GRI	32			
<b>102-56</b>	Verificación externa	31			
<b>GRI 200- ESTÁNDARES ECONÓMICOS</b>					
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)</b>					
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	11			
<b>GRI 201- DESEMPEÑO ECONÓMICO CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
<b>201-1</b>	Valor económico directo generado y distribuido	11			
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>					
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	8			
<b>GRI 205- ANTICORRUPCIÓN CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
<b>205-2</b>	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	8			
<b>GRI 300- ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>					
<b>ENERGÍA</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	15			
<b>GRI 302- ENERGIA CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
<b>302-1</b>	Consumo energético dentro de la organización	16			
<b>302-3</b>	Intensidad energética	16			
<b>AGUA Y EFLUENTES</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	15			
<b>GRI 303- AGUA Y EFLUENTES CONTENIDOS TEMÁTICOS (2018)</b>					
<b>303-3</b>	Extracción de agua	16			
<b>RESIDUOS</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	15			
<b>GRI 306- RESIDUOS CONTENIDOS TEMÁTICOS (2020)</b>					
<b>306-3</b>	Residuos generados				
<b>CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	15			
<b>GRI 307- CUMPLIMIENTO AMBIENTAL CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
<b>307-1</b>	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	16			
<b>GRI 400- ESTÁNDARES SOCIALES</b>					
<b>EMPLEO</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	23			
<b>GRI 401- EMPLEO CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
<b>401-2</b>	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	23			
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	25			

<b>GRI 403- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO CONTENIDOS TEMÁTICOS (2018)</b>					
<b>403-9</b>	Lesiones por accidente laboral	25			
<b>FORMACION Y ENSEÑANZA</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	24			
<b>GRI 404- FORMACIÓN Y ENSEÑANZA CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
<b>404-2</b>	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	24			
<b>404-3</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	24			
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	23			
<b>GRI 405- DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
<b>405-1</b>	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	8, 23			
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>					
<b>GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN (2016)</b>					
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	27			
<b>GRI 413- COMUNIDADES LOCALES CONTENIDOS TEMÁTICOS (2016)</b>					
<b>413-1</b>	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	27			
<b>CLIENTES</b>					
<b>INDICADORES PROPIOS</b>					
	CSI -Customer Service Index	28			
	FIR -Fix it right	28			

