

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2024



ÍNDICE

Carta del Presidente de alem motors	3
1 NUESTRA ORGANIZACIÓN.....	5
1.1 NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS	6
1.2 NUESTRA GESTIÓN DEL NEGOCIO.....	7
1.3 Estructura de gobernanza	9
1.4 GESTIÓN SUSTENTABLE.....	10
1.5 Lista de grupos de interés	11
1.6 DESEMPEÑO ECONÓMICO	12
2 NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL	17
2.1 Cumplimiento Ambiental	18
2.2 Indicadores de Desempeño.....	19
2.3 GESTIÓN DE RESIDUOS 2024.....	20
2.4 GESTIÓN DE AGUA Y EFLUENTES	23
2.5 GESTIÓN DE ENERGÍA.....	25
3 NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL.....	32
3.1 GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	32
4.1 Formación y enseñanza.....	34
4.2 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	35
4.3 Comunidades locales.....	38
4.4 SERVICIO AL CLIENTE.....	39
4.5 Comunicación responsable y transparente.....	41
4.6 Accesibilidad, cercanía y vínculo con la comunidad	42
4.7 Aporte a la sostenibilidad económica del negocio.....	43
5 SOBRE ESTE REPORTE.....	1
5.1 Índice DE CONTENIDOS GRI	2

CARTA DEL PRESIDENTE DE ALEM MOTORS

Contenidos GRI 102-14



Este reporte ha sido desarrollado en conformidad con los Estándares GRI y alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Es un honor para mí presentarles nuestro tercer Reporte de Sustentabilidad, en el que reflejamos nuestra gestión social, económica y ambiental, al cierre del ejercicio 2024.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a Toyota Argentina por su apoyo constante a través del Programa de Responsabilidad Social Empresarial para Concesionarios. Su liderazgo y acompañamiento nos permiten avanzar en acciones que hacen de nuestro negocio un ejemplo de sustentabilidad, trabajando de manera conjunta con toda la red de concesionarios Toyota. Agradecemos también a todos nuestros colaboradores, tanto internos como externos, por su compromiso en iniciativas que promueven un impacto positivo en el medio ambiente, lo social y lo gubernamental, siempre en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Este reporte es el reflejo del esfuerzo diario de todos nuestros colaboradores, quienes trabajan con el propósito de mejorar continuamente y asegurar la satisfacción de nuestros clientes, todo ello en sintonía con los objetivos de preservación ambiental.

Nuestra concesionaria, ubicada en el sur de la provincia de Córdoba, ha desarrollado a lo largo de los años una sólida estructura comercial. En nuestras instalaciones de Villa María y Las Higueras (Río Cuarto) ofrecemos servicios de posventa con técnicos capacitados y certificados por Toyota Argentina S.A., además de comercializar repuestos y accesorios genuinos de la marca. Ofrecemos asesoramiento en ventas de vehículos 0 km, usados, planes de ahorro, y servicios de alquiler de unidades, todos alineados con los altos estándares de calidad y ambientales de Toyota.

Con una visión compartida hacia los nuevos desafíos de Toyota S.A., en especial el “Desafío Ambiental 2050”, estamos comprometidos a ofrecer servicios de movilidad de manera eficiente, optimizando recursos, reduciendo el consumo de energía y las emisiones de CO2 mediante planes de mejora continua, e incorporando el uso de energías renovables. Nuestro desafío sigue siendo invertir de manera estratégica e inteligente, optimizando esfuerzos y recursos, generando empleo, y contribuyendo al desarrollo sustentable, con el firme propósito de construir una sociedad mejor para todos.

Ing. Juan Alberto Simonetta.
Presidente

NUESTRA ORGANIZACIÓN



| **ALEM MOTORS**

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.

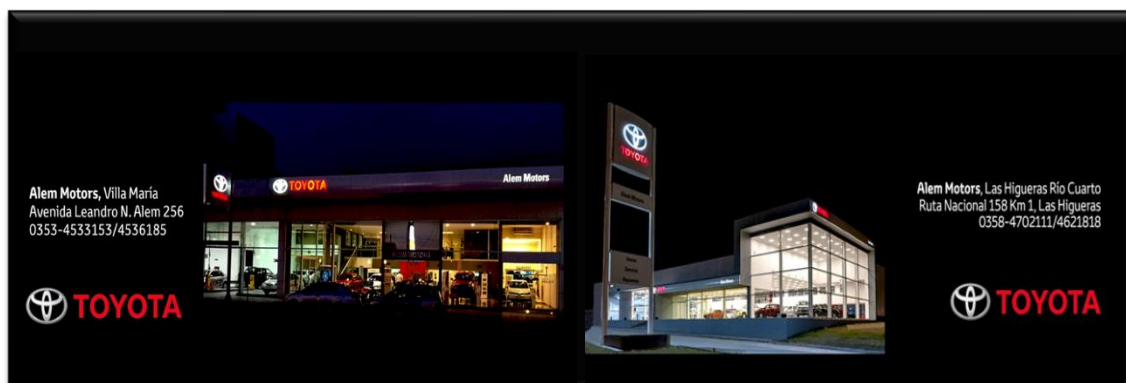
Además, comercializamos repuestos y accesorios originales de la marca, basándonos en los estándares de calidad y ambientales de la marca representada como así también en las normas internacionales.

Alem Sur S.A. concesionario oficial Toyota,

una compañía con más de 30 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

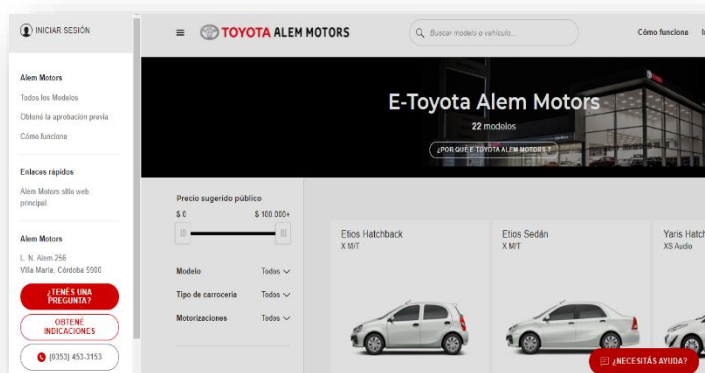


Con el fin de ofrecer valor a nuestros clientes, también ofrecemos:

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.):** El *Estilo de Movilidad TOYOTA – Best in Town* es un programa integral impulsado por Toyota Argentina que orienta la gestión de los concesionarios hacia la excelencia en la atención, la eficiencia operativa y la sustentabilidad del negocio. Su objetivo es transformar los procesos tradicionales de ventas y posventa en un modelo de *soluciones de movilidad* que integre todas las unidades de negocio —venta de vehículos, servicio posventa, movilidad compartida (Kinto), Club Toyota, planes de financiación, y vehículos usados— en una experiencia única para el cliente. Este enfoque combina la interacción física y digital, promueve el uso eficiente de recursos, fomenta la colaboración entre áreas y se apoya en herramientas como el CRM para personalizar la atención. Basado en los principios *Kaizen* y *Best in Town*, busca generar relaciones duraderas con los clientes y contribuir a un crecimiento sustentable en lo económico, social y ambiental.
- **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 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.

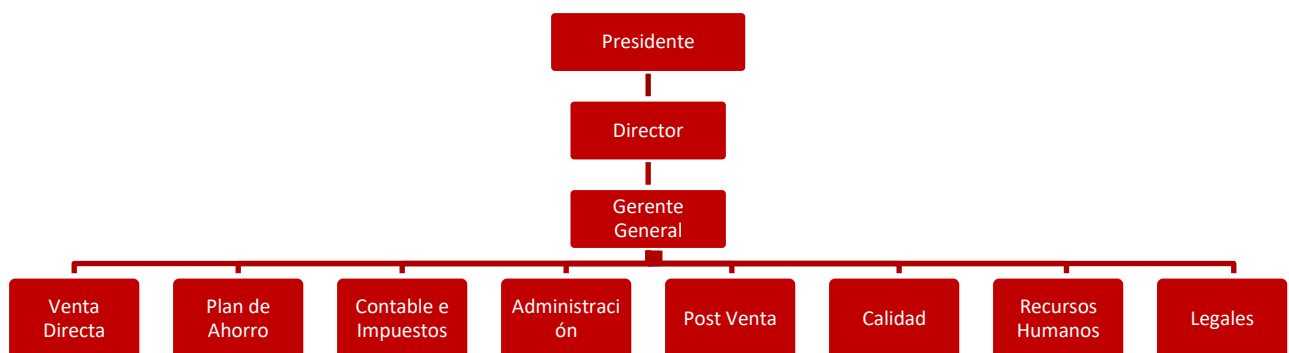
1.3 ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

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

Hace más de 30 años que iniciamos un proceso de desarrollo de los principios de gobierno corporativo a partir del diseño de un protocolo familiar y de los principios, misión, visión y valores que hoy guían nuestras actividades. Definimos nuestros grupos de interés y redactamos un código de ética que actualizamos anualmente y que guían los comportamientos de estos grupos.

El Directorio legal de nuestra organización está compuesto por el ingeniero 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. Actualmente, todos los temas referentes a sustentabilidad están bajo la órbita de Telma Cordoba, nuestra Responsable de Recursos Humanos del concesionario.

El siguiente organigrama representa gráficamente la estructura departamental, funcional y jerárquica que apunala 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 actualizar 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.

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

En **Alem Motors**, continuamos desarrollando una actividad de crecimiento sustentable y sostenido, fortaleciendo nuestra cadena de valor y nuestro posicionamiento en la comunidad.

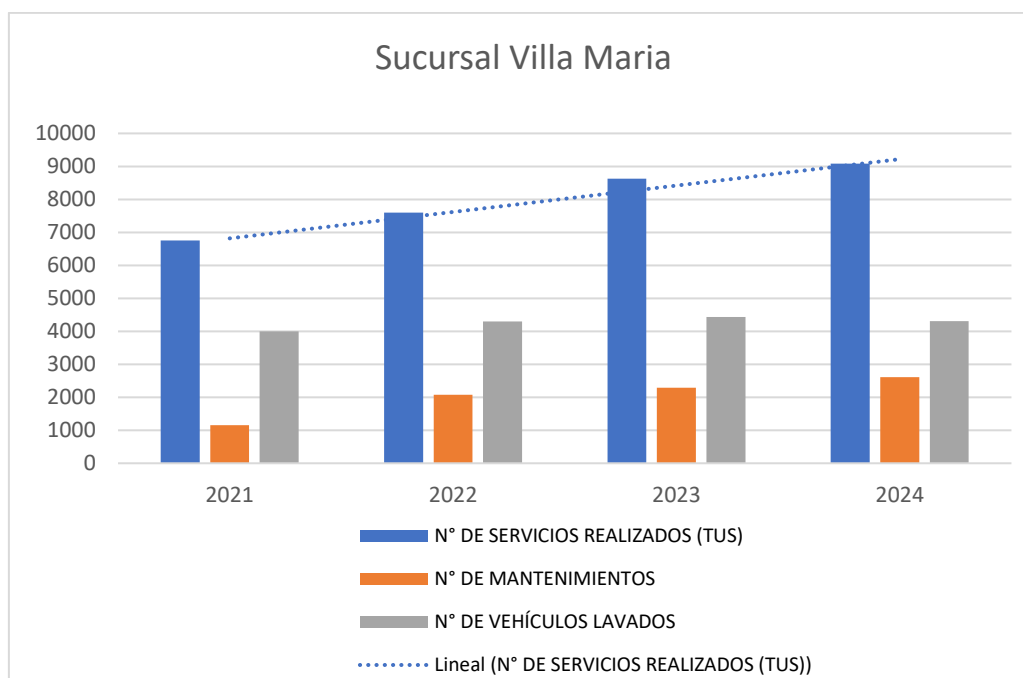
Servicios realizados en Posventa

Sucursal de Villa Maria:

Servicios Realizados (TUS): En 2024 se realizaron 9.083 servicios, lo que representa un crecimiento del 5,3% respecto al año anterior (8.629 en 2023). Este incremento mantiene la tendencia ascendente observada en los últimos años, consolidando el crecimiento sostenido del área y evidenciando una mayor confianza de los clientes en los servicios de posventa.

Mantenimientos: Se efectuaron 2.608 mantenimientos, un aumento del 13,8% frente al 2023 (2.291). Este desempeño refleja una mejora en la retención de clientes y un fortalecimiento del vínculo con quienes realizan los servicios periódicos en el concesionario.

Vehículos Lavados: Se registraron 4.306 lavados, una leve disminución del 2,9% respecto al año anterior (4.436). Si bien el descenso es marginal, el servicio se mantiene en niveles estables, continuando como un valor agregado importante dentro de la experiencia posventa.



Sucursal de Río Cuarto

Servicios Realizados (TUS): En 2024 se alcanzaron 12.754 servicios, lo que implica un crecimiento del 9,1% respecto a 2023 (11.691). Este resultado consolida a la sucursal como líder en volumen de operaciones dentro del grupo, con un crecimiento sostenido año tras año.

Mantenimientos: Se realizaron 3.424 mantenimientos, mostrando una ligera baja del 1,4% respecto al año anterior (3.474). A pesar de la leve retracción, los niveles se mantienen estables luego de la caída de años previos, lo que sugiere una etapa de estabilización del rubro.

Vehículos Lavados: Se efectuaron 7.601 lavados, con una variación negativa del 1,6% respecto a 2023 (7.722). El volumen se mantiene dentro de los parámetros habituales, demostrando consistencia en la prestación del servicio.

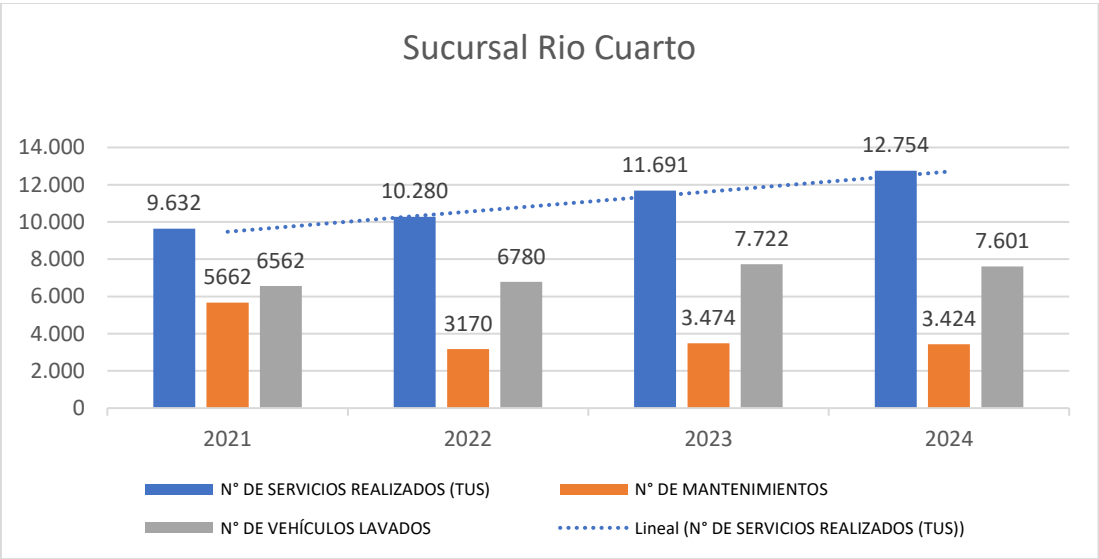
Conclusiones Principales:

Crecimiento sostenido en los servicios totales (TUS): Ambas sucursales registraron incrementos en la cantidad de servicios realizados durante 2024 (+5,3% en Villa María y +9,1% en Río Cuarto), evidenciando una mayor demanda y fidelización de clientes en el área de posventa.

Mantenimientos: Villa María muestra un crecimiento destacado (+13,8%), mientras que Río Cuarto se estabiliza tras varios años de fluctuaciones, manteniendo niveles similares a 2023.

Lavados: En ambas sucursales el servicio de lavado se mantuvo con una leve baja, sin impacto significativo en la experiencia del cliente.

Desempeño general: El área de Posventa de Alem Motors mantiene una tendencia positiva y consolidada, fortaleciendo su posicionamiento regional y reafirmando su compromiso con la calidad de atención, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente Toyota.



Valor Económico Generado y Distribuido 2024

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	Grupo de Interés	2024	2023	2022	2021
VALOR ECONÓMICO GENERADO					
Ingresos / Ventas Netas	Clientes	88%	91%	96%	98%
Otros Ingresos		12%	9%	4%	2%
TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO		100%	100%	100%	100%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO					
Costos Operacionales	Proveedores	-72%	-81%	-82%	82%
Sueldos y Prestaciones de los Empleados	Colaboradores	-3%	-3%	-3%	3%
Pagos a los Proveedores de Capital	Proveedores de crédito	0%	0%	0%	0%
Pagos al Gobierno	Gobierno	-4%	-5%	-5%	6%
Inversiones en Comunidades	Comunidad	0%	0%	0%	0%
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		-79%	-89%	-90%	91%
TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO		21%	11%	10%	9%

Análisis del Valor Económico Directo Generado y Distribuido

Valor Económico Generado

En 2024, el 88% del valor económico provino de los ingresos por ventas netas, manteniendo a los clientes como el principal grupo de interés y fuente de ingresos.

Los otros ingresos aumentaron al 12%, consolidando una diversificación sostenida en las fuentes de generación económica (servicios, rentas, intereses y operaciones complementarias).

Esta evolución refleja la adaptación de Alem Motors a nuevos contextos del mercado y su capacidad para ampliar las vías de generación de valor.

Valor Económico Distribuido

Costos operacionales: representaron el 72% del valor distribuido, una disminución importante frente al 81% del año anterior. Esta reducción evidencia una mejor eficiencia en la gestión de costos y aprovisionamiento, optimizando el uso de recursos sin afectar la calidad del servicio.

Sueldos y prestaciones: se mantuvieron en -3%, demostrando estabilidad en la inversión en el personal.

Pagos al gobierno: se redujeron a -4%, manteniendo el cumplimiento de las obligaciones fiscales con una estructura más eficiente.

No se registraron pagos a proveedores de capital ni inversiones directas en comunidad durante el período, manteniéndose las mismas proporciones que en años previos.

Valor Económico Retenido

El valor económico retenido ascendió al 21%, más que duplicando el valor de 2023 (11%).

Este resultado refleja una mayor capacidad de reinversión y fortalecimiento del capital propio, garantizando sostenibilidad y resiliencia financiera en el mediano y largo plazo.

El incremento de la retención se asocia principalmente a la optimización de costos operativos y a una administración más eficiente de los ingresos.

Conclusión

Durante el ejercicio 2024, Alem Motors consolidó un desempeño económico sólido y equilibrado.

La reducción en los costos operacionales, junto con la diversificación de los ingresos y el incremento del valor retenido, demuestran una gestión responsable, eficiente y orientada a la sostenibilidad.

La empresa mantiene su compromiso con la creación de valor para sus grupos de interés — clientes, colaboradores, proveedores y gobierno—, asegurando un crecimiento sustentable y coherente con los principios de la marca Toyota.

NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL



| **ALEM MOTORS**

2 NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

Contenidos GRI 103-3

En nuestro compromiso por minimizar los impactos ambientales derivados de nuestras operaciones, implementamos y buscamos mejorar continuamente nuestro **Sistema de Gestión Ambiental (SGA)**, alineado con los estándares de la Norma ISO 14001:2015.

Para lograrlo, llevamos adelante un plan estructurado basado en los siguientes ejes de acción:

- Cumplimos con la normativa ambiental vigente en todos los niveles (nacional, provincial y municipal), así como con cualquier acuerdo voluntario con partes interesadas, enfocado en la preservación del medio ambiente.
- Promovemos la concientización y capacitación de nuestro equipo y de quienes trabajan en nombre de la organización, con el fin de reducir los impactos ambientales generados por nuestras actividades diarias.
- Extendemos nuestro compromiso a proveedores y contratistas, incentivándolos a mejorar sus prácticas ambientales mediante una comunicación clara de nuestros estándares y objetivos.
- Aplicamos controles operativos en las actividades con potencial impacto ambiental significativo, priorizando el uso eficiente de los recursos naturales y la prevención de la contaminación.
- Aseguramos la implementación y mejora constante del SGA, asignando recursos y estableciendo metas desafiantes que nos permitan avanzar hacia un desempeño ambiental cada vez más eficiente.
- Comunicamos de manera activa nuestro compromiso ambiental a colaboradores, clientes, proveedores y cualquier parte interesada, con el fin de fomentar una cultura de cuidado y respeto por el medio ambiente.
- Trabajamos en línea con los estándares de la marca Toyota, contribuyendo día a día al **Toyota Environmental Challenge 2050**, enfocado en la protección ambiental a largo plazo.



Como concesionario oficial de Toyota, participamos en el **Programa de Riesgo Ambiental DERAP** (Dealer Environmental Risk Audit Program). En 2021 logramos cumplir el **100% de los indicadores establecidos**, demostrando un firme compromiso con la gestión de riesgos ambientales.

Uno de nuestros desafíos ambientales más importantes es la implementación progresiva del programa **Eco Dealer**, diseñado por Toyota para reforzar la conciencia y responsabilidad ambiental en toda su red global. En 2021, trabajamos en el cumplimiento del nivel **"Eco Dealer Blue"**, alcanzando un **80% de las metas planteadas**.

Con vistas a 2025, nuestro propósito es seguir avanzando en la gestión ambiental, con el desafío de alcanzar el **Nivel 2, "Eco Dealer Yellow"**. Este nivel contempla acciones específicas, como:

- Reducción del **1% semestral** en los indicadores ambientales (KPIs).
- Optimización del sistema lumínico, logrando el **100% de iluminación LED** y su ubicación estratégica para maximizar la eficiencia.
- Incorporación de **electrodomésticos eficientes** (clasificación energética A) en todas las áreas.
- Uso de **líquidos biodegradables** para la limpieza de autopartes.
- Implementación de sistemas para la **reutilización de agua** y el aprovechamiento de **energía solar térmica o fotovoltaica**.

De este modo, reafirmamos nuestro compromiso con una gestión responsable del medio ambiente y con la mejora continua de nuestros procesos para contribuir a un futuro más sostenible.

2.1 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

Contenidos GRI 307-1

Nos esforzamos por asegurar que todas nuestras actividades cumplan estrictamente con la normativa ambiental vigente, la cual regula aspectos como el manejo de residuos peligrosos, uso de agua, tratamiento de efluentes líquidos, control de emisiones, gestión de residuos sólidos urbanos, control de ruidos, entre otros.

Gracias a una gestión ambiental responsable y a un monitoreo constante de nuestros indicadores, no hemos recibido sanciones o multas en esta área. Mantenemos así nuestro cumplimiento con la norma ISO 14001:2015, y seguimos una Política Ambiental que garantiza el respeto a las regulaciones aplicables a nuestras operaciones.

Las principales normativas y regulaciones con las que cumplimos son:

- **Residuos Peligrosos:**
 - Ley Nacional de Residuos Peligrosos N° 24.051
 - Ley N° 8.973 y su Decreto Reglamentario 2.149/03
 - Resolución ACDACT 184/04 – Agencia Córdoba Ambiente
- **Uso de Agua:**
 - Código Provincial de Aguas – Ley N° 5.589 y su modificación Ley N° 8.853 (DIPAS)
 - Resolución DIPAS 233/07
- **Efluentes Líquidos Industriales:**
 - Decreto N° 847/16 de la Dirección Provincial de Aguas y Saneamiento de la Provincia de Córdoba (DIPAS)
- **Residuos Sólidos Urbanos y Asimilables a Urbanos:**
 - Ley N° 9.088 y Resolución ACA 372/01

- **Normativas Municipales:**
 - Habilitación Municipal
 - Ley Nacional N° 19.587 – Decreto 352/79
- **Otras Normativas Ambientales:**
 - Ley General del Ambiente N° 25.675 y Artículo 22 de la Constitución Provincial
 - Ley de Higiene y Seguridad N° 19.587 – Decreto Reglamentario 351/79

2.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO

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

En Alem Motors contamos con un Sistema de Gestión Ambiental que nos permite **medir, controlar y mejorar** el desempeño ambiental de nuestras dos sedes operativas (Villa María y Río Cuarto). A través de un monitoreo sistemático de consumos y residuos, evaluamos nuestro impacto ambiental y la eficiencia de los recursos utilizados en las actividades de posventa, mantenimiento y lavado de vehículos.

Para asegurar una visión integral, analizamos los indicadores en función del **volumen de trabajo real**, considerando métricas operativas como:

- **Número de Servicios (TUS)**
- **Mantenimientos realizados**
- **Vehículos Lavados**
- **Dotación de personal**

Este enfoque nos permite calcular **indicadores de intensidad** (por ejemplo, kWh/servicio, litros de agua/servicio o kg de residuos/servicio), facilitando una evaluación más precisa del desempeño y promoviendo decisiones basadas en datos.

✓ Consumo de Energía Eléctrica (GRI 302-1 / 302-3)

Durante 2024 registramos mensualmente el consumo total de energía en cada sede, diferenciando el uso del **taller** (60%) y el de **administración** (40%). Esto nos permitió identificar patrones operativos y comparar el consumo real con los objetivos internos (targets) definidos.

El consumo eléctrico se relacionó con la cantidad de servicios realizados, obteniendo indicadores como **kWh/servicio**, que permiten evaluar la eficiencia energética del taller a lo largo del año.

Este análisis fue clave para implementar acciones de mejora, como optimizar el uso de luminarias LED, controlar horarios de funcionamiento y reforzar la capacitación sobre buenas prácticas energéticas.

✓ Consumo de Gas Natural (GRI 302-1)

El seguimiento del uso de gas natural evidenció comportamientos estacionales y permitió medir **m³/servicio** y **m³/empleado**. Aunque Villa María no cuenta con red de gas natural, la sucursal Río Cuarto utilizó este recurso especialmente en meses fríos, lo cual se refleja en mayores consumos entre mayo y agosto.

El monitoreo permitió asegurar que se cumplieran los límites establecidos internamente y detectar oportunidades para ajustar procesos de calefacción y uso de equipamiento.

✓ Consumo de Agua en Lavadero (GRI 303-3)

El consumo de agua es uno de los indicadores más relevantes para la operación, especialmente en el área de lavado de vehículos. Cada mes se registraron los **litros totales utilizados** y el **litro/servicio**, lo que facilitó el seguimiento del desempeño frente al objetivo histórico de 80 L/servicio.

Durante 2024 se realizaron acciones de optimización, como mantenimiento de máquinas de lavado, revisión de mangueras y control de fugas, lo que permitió mantener un consumo eficiente comparado con el volumen total de vehículos lavados (4.306 unidades).

✓ Productividad Operativa y Relación con Impacto Ambiental

El análisis cruzado entre **volumen de trabajo** (9.083 servicios, 2.608 mantenimientos y 4.306 lavados) y **consumos/descartes** permite evaluar el impacto real por unidad de actividad, asegurando un enfoque responsable y transparente.

Esta metodología nos ayuda a:

- Identificar oportunidades de reducción de consumo.
- Evaluar la eficiencia de los procesos clave.
- Cumplir con los estándares ambientales de Toyota.
- Elaborar planes de mejora continua basados en datos verificables.

2.3 GESTIÓN DE RESIDUOS 2024

En Alem Motors asumimos el compromiso de gestionar los residuos generados en nuestras operaciones de forma responsable y alineada a la filosofía ambiental de Toyota, basada en la mejora continua y la prevención de la contaminación.

Durante 2024, continuamos fortaleciendo los procesos de segregación, almacenamiento y disposición final de residuos tanto en la sucursal Villa María como en Las Higueras (Río Cuarto), priorizando el cumplimiento de la normativa vigente y la trazabilidad a través de operadores habilitados por la provincia de Córdoba.

Los residuos se clasifican en cinco grandes categorías:

- Residuos Generales: residuos asimilables a urbanos.
- Residuos Especiales Sólidos: filtros, trapos, envases contaminados.
- Residuos Especiales Líquidos: aceites usados, refrigerantes, líquidos de freno.
- Residuos Reciclables: papel, cartón, metales y plásticos recuperables.
- Baterías Usadas: residuos peligrosos con gestión diferenciada.

Datos consolidados 2024

	2021	2022	2023	2024
VILLA MARÍA				
Generales (Kg)	1.305	1.187	1.747	1.903
Especiales- Sólidos (Kg)	1.410	1.700	1.745	1.440
Especiales -Líquidos (l)	18.600	25.500	24.900	24.900
Reciclables (Kg)	5.139	5.123	1.784	1.601
Baterías usadas (Kg)	434	454	1200	450
LAS HIGUERAS				
Generales (Kg)	1.227	2.087	2.435	2.670
Especiales- Sólidos (Kg)	1.220	1.457	700	1.130
Especiales -Líquidos (l)	21.100	21.700	34.100	39.500
Reciclables (Kg)	2.638	5.123	13.598	10.742
Baterías usadas (Kg)	292	545	506	230

Análisis por sucursal

Villa María

En comparación con 2023, la sucursal mostró un **incremento del 9% en residuos generales**, coherente con el mayor volumen de servicios y mantenimientos. Los **residuos especiales sólidos** disminuyeron un **17%**, resultado del refuerzo en prácticas de contención y manipulación en taller. Los **residuos líquidos** se mantuvieron estables, lo que indica un control sostenido de la generación de aceites y fluidos. Los **reciclables** cayeron un **10%**, reflejando la necesidad de fortalecer la separación en origen.

Por su parte, las **baterías usadas** bajaron un **62%** respecto a 2023, volviendo a niveles históricos luego del reemplazo masivo realizado el año anterior.

Las Higueras (Río Cuarto)

La sucursal presentó un **incremento del 10% en residuos generales** y una **suba del 16% en residuos líquidos**, debido al aumento de la actividad en el taller y al mayor número de servicios realizados.

Los **residuos sólidos peligrosos** crecieron un **61%**, aunque aún se mantienen por debajo de los valores de 2022.

Los **reciclables** mostraron una **leve disminución (-21%)** tras el pico alcanzado el año anterior, mientras que las **baterías usadas** bajaron un **55%**, evidenciando una buena gestión del almacenamiento temporal y entrega a operadores autorizados.

Tipo de Residuo	Volumen Total	Variación 2024 vs 2023	
Generales	4.573 Kg	▲ +9%	
Especiales Sólidos	2.570 Kg	▼ -8%	
Especiales – Líquidos	64.400 Lts	▲ +8%	
Reciclables	12.343 Kg	▼ -17%	
Baterías usadas	680 Kg	▼ -58%	

Interpretación y conclusiones

- En ambas sucursales, el **aumento en residuos generales** está directamente vinculado al incremento en la actividad operativa de posventa durante el año.
 - La **estabilidad en residuos líquidos** en Villa María y el crecimiento en Río Cuarto sugieren revisar la eficiencia en la manipulación y drenado de aceites usados.
 - La **disminución sostenida de baterías usadas** es un indicador positivo, ya que refleja un manejo responsable y la ausencia de acumulación de residuos peligrosos.
 - El **descenso en reciclables** abre una oportunidad para **reforzar la cultura interna de separación** y ampliar convenios con recuperadores locales.
-

Compromisos y líneas de acción 2025

- 1. **Reforzar la capacitación ambiental del personal de taller**, con foco en la segregación y etiquetado de residuos.
- 2. **Implementar tableros de control mensual** con indicadores de generación por tipo de residuo y sucursal.
- 3. **Incrementar la proporción de residuos reciclados**, recuperando al menos un 10% del volumen de residuos generales.
- 4. **Evaluar proveedores de gestión ambiental** para optimizar frecuencia y costos de retiro.
- 5. **Continuar trabajando bajo la premisa Toyota de “Cero residuos al relleno sanitario”**, buscando oportunidades de reutilización y reducción en origen.

2.4 GESTIÓN DE AGUA Y EFLUENTES

Gestión del recurso

El agua es un insumo esencial en las operaciones de posventa, especialmente en el área de lavado de vehículos. En **Alem Motors**, el abastecimiento proviene exclusivamente de la red pública, por lo que se promueve un uso racional y un control constante del consumo, en línea con la filosofía Toyota de respeto por el medio ambiente.

Durante 2024, se mantuvieron en funcionamiento los **caudalímetros** en los lavaderos de ambas sucursales, que permiten medir con precisión el volumen consumido y la **intensidad de uso por servicio (L/TUS)**. Además, las **hidrolavadoras con corte automático de agua** continúan contribuyendo a la reducción de desperdicios.

Consumo total de agua (litros)

Año	Villa María	Las Higueras	Total
2021	426.399	688.586	1.114.985
2022	410.100	710.400	1.120.500
2023	259.005	801.900	1.060.905
2024	319.106	755.000	1.074.106

▮ Variación total 2024 vs 2023: +1,2%

Eficiencia hídrica (Litros / Servicio – L/TUS)

Sucursal	2021	2022	2023	2024	Variación 2024 vs 2023
Villa María	63	54	30	35	▲ +16,7%
Las Higueras	72	69	69	59	▼ -14,5%

Análisis por sucursal

- **Villa María**

Durante 2024 se registró un consumo de **319.106 litros**, lo que representa un aumento del **23%** respecto al año anterior. Sin embargo, el **consumo por servicio** (intensidad hídrica) se mantuvo en niveles eficientes: **35 L/TUS**, aún muy por debajo de los valores históricos (63 L/TUS en 2021). Este comportamiento refleja una **mejora estructural en la eficiencia del lavado**, atribuida al uso de hidrolavadoras con corte automático y al control mediante caudalímetro.

- **Las Higueras (Río Cuarto)**

El consumo total alcanzó **755.000 litros**, con una disminución del **6%** frente a 2023, pese al aumento del volumen de servicios realizados (+9%). Esto derivó en una mejora notable en eficiencia: **59 L/TUS**, el valor más bajo de los últimos cuatro años. El resultado demuestra una **optimización en los procedimientos de lavado y mayor conciencia del personal** respecto al uso responsable del recurso.

Gestión de efluentes

Los efluentes provenientes del área de lavado son tratados a través de **cámaras separadoras de barro y hidrocarburos**, que realizan un proceso de **decantación en cuatro etapas** antes del vertido al sistema cloacal. Durante el año, se efectuaron controles de mantenimiento y limpieza de las cámaras, asegurando el cumplimiento de las condiciones operativas y ambientales requeridas. Los análisis periódicos de los efluentes demostraron **valores dentro de los límites permitidos por la normativa provincial**.

Conclusiones generales

- El **consumo total de agua se mantuvo estable**, con una leve variación del +1,2% respecto a 2023, a pesar del incremento en los servicios realizados.
- **Ambas sucursales mejoraron su eficiencia hídrica**, manteniendo un promedio global de **47 L/TUS**, lo que representa una reducción del **40%** respecto a los niveles de 2021.

- La **gestión de efluentes** se mantuvo bajo control, garantizando el cumplimiento de los estándares ambientales y la operación adecuada del sistema separador.

Compromisos 2025

1. **Mantener la eficiencia hídrica por debajo de 50 L/TUS** en promedio.
2. **Reforzar la capacitación del personal de lavadero** en el uso racional del agua.
3. **Implementar indicadores mensuales de consumo y eficiencia** por sucursal.
4. Evaluar la **viabilidad de sistemas de recirculación o reutilización parcial de agua**.
5. Continuar garantizando el **tratamiento y monitoreo de efluentes** bajo los estándares de Toyota y la legislación vigente.

2.5 GESTIÓN DE ENERGÍA

Enfoque de gestión

El uso eficiente de la energía constituye uno de los pilares de la gestión ambiental de **Alem Motors**, en coherencia con la visión global de Toyota hacia una operación baja en emisiones y un uso racional de los recursos. Durante 2024, la empresa continuó monitoreando el consumo energético en sus dos sedes — **Villa María y Las Higueras (Río Cuarto)**— con foco en la **electricidad y el gas natural**, principales fuentes de energía utilizadas en sus instalaciones.

Se mantuvieron medidas de eficiencia implementadas en años anteriores, como la **iluminación LED en talleres y oficinas**, el **uso controlado de sistemas de climatización**, y la **concientización del personal** sobre buenas prácticas de consumo.

⚡ Consumo de electricidad (kWh)

Año	Villa María	Las Higueras	Total
2021	88.667	216.132	304.799
2022	93.327	233.159	326.486
2023	96.789	283.965	380.754
2024	97.154	369.737	466.891

 **Variación total 2024 vs 2023: +23%**
 **Crecimiento acumulado 2021–2024: +53%**

Eficiencia eléctrica (kWh por servicio – L/TUS)

Sucursal	2021	2022	2023	2024	Variación 2024 vs 2023
Villa María	13	12	11	11	▬ Estable
Las Higueras	22	23	27	29	▲ +7%

Análisis:

- En **Villa María**, el consumo total de electricidad se mantuvo prácticamente estable (+0,4%), con una **eficiencia energética sostenida** de 11 kWh por servicio. Esto refleja un **uso controlado de la energía eléctrica**, a pesar del incremento de la actividad operativa.
- En **Las Higueras**, el consumo creció un **30%**, impulsado por el aumento del volumen de servicios y la expansión de las instalaciones. La intensidad energética pasó de 27 a 29 kWh/TUS, lo que evidencia **una oportunidad de mejora en la gestión del consumo eléctrico**.

Consumo de gas natural (m³)

Año	Villa María	Las Higueras	Total
2021	5.127	-	5.127
2022	6.111	-	6.111
2023	4.300	-	4.300
2024	4.820	-	4.820

 **Variación 2024 vs 2023: +12%**

Eficiencia gas natural (m³ por servicio – m³/TUS)

Sucursal	2021	2022	2023	2024	Variación
Villa María	0,76	0,80	0,50	0,53	▲ +6%

Análisis:

- El consumo de gas natural se **incrementó un 12%**, explicado principalmente por el uso estacional en sistemas de calefacción.

- No obstante, el indicador de eficiencia se mantuvo **por debajo de 1 m³/TUS**, lo cual demuestra una **operación energéticamente eficiente y controlada**.
- La sucursal de **Las Higueras** aún no cuenta con red de gas natural, utilizando exclusivamente energía eléctrica.

Balance energético total (Electricidad + Gas)

Año	Total (kWh equivalentes)
2021	309.926
2022	332.597
2023	385.054
2024	471.711

 **Incremento total 2024 vs 2023: +22,5%**
El aumento se asocia al **mayor nivel operativo y al crecimiento en infraestructura**, particularmente en la sucursal Las Higueras.

Conclusiones generales

- **El consumo eléctrico total aumentó un 23%**, impulsado principalmente por la ampliación operativa de Río Cuarto.
- **Villa María mantuvo una eficiencia estable**, mientras que Las Higueras presenta margen de mejora en intensidad energética.
- **El gas natural representa menos del 1% del consumo total**, con un comportamiento controlado y eficiente.
- En conjunto, **Alem Motors presenta una tendencia ascendente en consumo energético**, coherente con el crecimiento de la operación, pero con **niveles de eficiencia adecuados en proporción a la actividad**.

En Alem Motors, el consumo de energía continúa siendo mayoritariamente eléctrico, representando más del 98% del total tanto en Villa María como en Las Higueras. Este consumo proviene principalmente del uso de sistemas de climatización, luminarias, equipos informáticos, herramientas del taller y otras operaciones diarias del concesionario.

Entre 2021 y 2024, se observa un incremento sostenido del consumo energético total, impulsado por una mayor actividad operativa en ambas sucursales. El crecimiento más significativo se registra en Las Higueras, donde el consumo eléctrico aumentó de 216.132 KWh

en 2021 a 369.737 KWh en 2024, acompañando el aumento relacionado a la climatización de espacios (frio/calor), y a la ampliación de servicios y operaciones en el sector de posventa. Villa María, por su parte, muestra un crecimiento más moderado y mantiene niveles estables de intensidad energética por servicio.

A pesar del incremento general, la concesionaria continúa implementando acciones orientadas al uso eficiente de la energía, tales como:

- Configuración de aires acondicionados a 24°C en verano.
- Apagado de luminarias en horarios de descanso y sectores no utilizados.
- Programación de iluminación del showroom al 25% fuera del horario comercial.
- Sustitución progresiva de luminarias por tecnología LED (actualmente superior al 90%).
- Equipos informáticos configurados en modo ahorro de energía.

Estas medidas contribuyen a moderar la intensidad energética y generar conciencia en todos sobre responsabilidad ambiental.

Conclusiones Generales

El análisis del consumo energético 2021–2024 muestra un crecimiento del 52% en el total de energía utilizada, pasando de 309.926 KWh a 471.711 KWh. Este incremento está directamente asociado a la expansión de la actividad comercial y técnica del concesionario, al aumento de servicios realizados, a la climaticación de los espacios y al mayor uso de infraestructura en ambas sucursales.

El crecimiento más acelerado se observa en Las Higueras, donde también aumentó la intensidad energética (KWh/TUS), señalando una oportunidad clara para profundizar acciones de eficiencia. En contraste, Villa María logra mantener estable su intensidad gracias a mejores prácticas de gestión del consumo.

Para continuar avanzando en sostenibilidad energética, se sugieren las siguientes líneas de acción:

- Completar la migración al 100% de luminarias LED en ambas sedes.
- Incorporar sensores de movimiento y fotocélulas para optimizar iluminación en zonas comunes y depósitos.
- Evaluar el desempeño energético de equipos de climatización y considerar alternativas más eficientes.

En síntesis, el aumento del consumo energético es coherente con la mayor demanda operativa de los últimos años. Sin embargo, con un seguimiento más preciso y nuevas medidas de eficiencia, es posible reducir el impacto ambiental y optimizar los recursos energéticos utilizados.

Consumo de Gas Natural

El gas natural es utilizado exclusivamente en la sucursal Villa María, ya que la sucursal Las Higueras (Río Cuarto) no cuenta con servicio de gas natural. Esta ausencia explica también el mayor consumo eléctrico registrado en Las Higueras, donde la electricidad reemplaza completamente el rol de la calefacción y otros usos energéticos que en Villa María se cubren con gas.

Comportamiento del consumo

El consumo de gas natural en Villa María muestra una evolución variable a lo largo del periodo 2021–2024:

GAS NATURAL	2021	2022	2023	2024
VILLA MARÍA (m³)	5.127	6.111	4.300	4.820
LAS HIGUERAS (m³)	-	-	-	-
TOTAL (m³)	5.127	6.111	4.300	4.820

- **2021:** 5.127 m³
- **2022:** 6.111 m³ (leve incremento)
- **2023:** 4.300 m³ (descenso marcado)
- **2024:** 4.820 m³ (incremento moderado)

En general, se observa un **patrón estable**, sin variaciones pronunciadas, y con una tendencia a mantenerse dentro de un rango similar, pese al aumento de actividad operativa.

Intensidad energética (m³/TUS)

La intensidad (consumo por servicio realizado) también registra una mejora en los últimos años:

GAS NATURAL	2021	2022	2023	2024
VILLA MARÍA				
SERVICIOS (TUS)	6.758	7.603	8.629	9.083
CONSUMO (m³)	5.127	6.111	4.300	4.820
INTENSIDAD (m³/TUS)	0,76	0,80	0,50	0,53

LAS HIGUERAS				
SERVICIOS (TUS)	9.632	10.280	11.691	12.754
CONSUMO (m³)	-	-	-	
INTENSIDAD (m³/TUS)	-	-	-	

La fuerte caída en 2023 y la estabilidad en 2024 indican un **uso más eficiente del gas** en relación con la cantidad de servicios realizados. A pesar de un mayor volumen de trabajo, el consumo por unidad de servicio se mantiene bajo, lo que sugiere:

- Mejor comportamiento térmico del edificio
- Cambios en hábitos operativos
- Climatización más eficiente
- Mayores horas de uso de electricidad para calefacción (particularmente donde hay equipos split)

Conclusión Generales

El consumo de gas natural se mantiene estable y relativamente bajo, especialmente al observar la caída sostenida de la intensidad energética desde 2022. Esto implica una **mayor eficiencia** en el uso del recurso, aun cuando la cantidad de servicios (TUS) continúa aumentando cada año.

Dado que Las Higueras no utiliza gas natural, es esperable que la electricidad absorba prácticamente toda la demanda energética de esa sucursal. Por lo tanto, las oportunidades de optimización del gas natural se concentran exclusivamente en Villa María.

En la sucursal de Villa Maria podemos apreciar que el comportamiento actual indica que el recurso se está utilizando de manera controlada y eficiente, pero mantener la supervisión es clave para evitar incrementos innecesarios ante mayores niveles de actividad.

NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL



| **ALEM MOTORS**

3 NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL

3.1 GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

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

En **Alem Motors**, entendemos que nuestro capital humano es el motor que impulsa el crecimiento y la sostenibilidad de la organización. Cada acción que llevamos adelante se apoya en nuestra **misión, visión y valores**, los cuales orientan el comportamiento cotidiano y fortalecen nuestra cultura organizacional.

Nuestra gestión de personas busca crear un entorno laboral en el que cada colaborador pueda desarrollarse plenamente, promoviendo la **capacitación continua**, la **concientización en temas de salud, seguridad y medio ambiente**, y el compromiso con la mejora permanente.

Durante el período analizado, continuamos consolidando nuestra estrategia de gestión basada en los siguientes ejes:

- **Eje 1:** Elaboración de un instructivo con normas claras de comunicación interna.
- **Eje 2:** Definición de funciones, normas y objetivos específicos para cada área.
- **Eje 3:** Fortalecimiento de la misión, visión y valores institucionales.
- **Eje 4:** Diseño e implementación de estrategias de beneficios orientadas al bienestar del equipo.
- **Eje 5:** Fomento de la motivación, el sentido de pertenencia y la fidelización del talento interno.
- **Eje 6:** Desarrollo de una política integral de gestión humana, con un enfoque en la responsabilidad y la mejora continua.

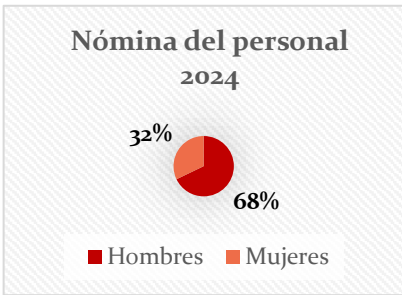
Nuestra estructura organizacional está conformada por **94 colaboradores en relación de dependencia**, de los cuales el **33% son mujeres y el 67% hombres**. Del total, **92 personas cumplen jornada completa**.

En cuanto a la **distribución geográfica**, el **50%** del personal se desempeña en la **Casa Central de Villa María** y el otro **50%** en la **Sucursal de Las Higueras**.

En definitiva, son **94 personas** quienes, con su esfuerzo y compromiso, contribuyen día a día a generar valor en la gestión de **Alem Motors**.

4 Distribución por sexo

Distribución por sexo	2021	2022	2023	2024
Hombres	64	65	66	75
Mujeres	32	28	28	36
Total	96	93	94	111



Durante el último año, la **nómina de Alem Motors experimentó un crecimiento del 18%**, pasando de 94 a 111 colaboradores. Este incremento refleja el **fortalecimiento de la estructura organizacional** y el acompañamiento del crecimiento sostenido de nuestras operaciones tanto en Villa María como en Las Higueras.

En cuanto a la **composición por género**, se observa un **aumento en la participación femenina**, que pasó de 28 a 36 mujeres en la dotación total. Este avance contribuye a un **equilibrio progresivo en la representatividad de género**, reafirmando el compromiso de la empresa con la **igualdad de oportunidades y la diversidad** dentro de los equipos de trabajo.

Compromiso con el Desarrollo y Bienestar de Nuestros Colaboradores

En **Alem Motors**, mantenemos el compromiso de impulsar el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores, promoviendo un entorno de trabajo seguro, inclusivo y saludable. Buscamos asignar a la persona adecuada en el puesto adecuado, fomentando la igualdad de oportunidades **sin distinción de género, edad, antigüedad, tipo de contratación o nivel educativo**.

Nuestras prácticas laborales se orientan a **agregar valor al capital humano**, fortalecer el compromiso con los objetivos organizacionales y consolidar una cultura alineada con los principios del **Toyota Way**.

Asimismo, trabajamos para mejorar la **calidad de vida laboral**, impulsando la **motivación, el reconocimiento y las relaciones interpersonales saludables** dentro del equipo.

Beneficios para nuestros colaboradores:

Con el objetivo de acompañar el bienestar integral de nuestro personal, contamos con un conjunto de beneficios que refuerzan la seguridad, la estabilidad y la satisfacción de nuestros colaboradores:

- Seguro de vida.
- Aportes jubilatorios.

- Cobertura médica.
- Incentivos económicos especiales por cumplimiento de objetivos y metas.
- Francos extendidos (sábados y domingos).
- Descuentos exclusivos en el área de posventa.
- Beneficios especiales para la adquisición de vehículos a través de descuentos para empleados.

De esta manera, seguimos construyendo un **entorno laboral positivo y de confianza**, que promueva la permanencia, el desarrollo profesional y la excelencia en el servicio que caracteriza a **Alem Motors**.

4.1 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

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

Capacitación y Desarrollo Continuo

En **Alem Motors**, promovemos el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores a través de un **Programa Anual de Capacitaciones**, diseñado de manera conjunta con **Toyota Argentina (TASA)** y el área interna de **Higiene y Seguridad**.

Cada año, renovamos nuestro compromiso con la formación continua, elaborando **planes de capacitación específicos para cada puesto**. Estos programas buscan responder a las necesidades y desafíos propios de cada rol, combinando **instancias técnicas** —como conocimientos sobre productos, procesos y normativas— con **espacios de desarrollo de habilidades blandas**, entre ellas la comunicación efectiva, la gestión de conflictos, el liderazgo y el trabajo en equipo.

Asimismo, implementamos **evaluaciones de desempeño** que alcanzan aproximadamente al **60% del personal**, abarcando principalmente posiciones comerciales, asesores de servicios, administrativos y entregadores de unidades 0 km en ambas sucursales. Este proceso constituye una herramienta clave para fortalecer la comunicación entre líderes y colaboradores, fomentar la cultura del feedback y mantenernos alineados con los estándares de calidad exigidos por Toyota.

El **feedback semestral** que surge de estas evaluaciones nos permite **identificar fortalezas y oportunidades de mejora**, orientar los planes individuales de desarrollo y acompañar a cada colaborador en su trayectoria dentro de la organización. De esta forma, consolidamos una cultura de **aprendizaje continuo y mejora permanente**, en línea con los valores que distinguen a **Alem Motors**.

Salud, Seguridad y Bienestar Laboral

En **Alem Motors**, entendemos que la **salud y la seguridad en el trabajo** son pilares esenciales para garantizar el bienestar de nuestros colaboradores y la sostenibilidad de nuestras operaciones. Por ello, asumimos el compromiso de implementar acciones concretas que aseguren un entorno laboral **seguro, saludable y eficiente**, promoviendo al mismo tiempo una cultura organizacional basada en la **prevención y la mejora continua**.

Nuestra **Política de Salud y Seguridad Laboral** se orienta al cumplimiento de los más altos estándares de calidad, con foco en los siguientes objetivos:

- Promover la mejora continua en la calidad de los procesos y en la protección de la salud y seguridad de cada colaborador.
- Cumplir con los **requerimientos legales y normativos vigentes**, garantizando un desempeño responsable en materia de higiene y seguridad.
- Fomentar una **cultura preventiva**, reconociendo el impacto de la seguridad y la higiene en la productividad y en el logro de los objetivos organizacionales.
- Optimizar las prácticas operativas mediante soluciones seguras, eficientes y sostenibles que reduzcan los riesgos laborales.
- Implementar **planes de acción y prevención** adaptados tanto a la actividad cotidiana como a posibles situaciones de emergencia.
- Brindar **capacitación permanente** a todo el personal para fortalecer la conciencia y el conocimiento sobre los riesgos y las medidas de prevención.
- Comunicar y difundir la política de seguridad en todos los niveles de la organización, asegurando su entendimiento y cumplimiento.
- Realizar **revisiones periódicas** para evaluar los avances y ajustar las estrategias cuando sea necesario.

En línea con este compromiso, **Alem Motors cuenta con la certificación ISO 14001**, un estándar internacional de gestión ambiental que garantiza el cumplimiento de los **requerimientos legales**, el **uso responsable de los recursos** y el **adecuado tratamiento de los residuos generados**. Esta certificación refleja nuestro compromiso con el **entorno y la salud laboral**, al integrar la gestión ambiental dentro de un sistema de trabajo más seguro, ordenado y sustentable.

De esta manera, trabajamos día a día para **consolidar un ambiente laboral seguro, saludable y respetuoso con el medio ambiente**, priorizando el bienestar de nuestros colaboradores y el cumplimiento de los más altos estándares de **calidad, seguridad y prevención**.

Indicadores de siniestralidad

De acuerdo con el informe emitido por la **ART Asociart** correspondiente al año **2024**, se registraron **7 accidentes laborales** en el período comprendido entre enero y diciembre. Al igual que en los años anteriores, **no se registraron accidentes fatales** en ninguna de las operaciones desarrolladas por **Alem Motors**.

Evolución de Accidentes Laborales (2021–2024)

	2021	2022	2023	2024
Accidentes de trabajo	7	14	6	7
Evolución por origen del Accidente				
Centro Trabajo habitual	3	6	5	6
Desplazamiento en jornada laboral	3		-	
Ir o volver del trabajo	1	2	1	1
Evolución por grado de accidente				
Leve	7	5	6	7
Grave		3	-	

Análisis de la evolución

Durante el año 2024, la cantidad de accidentes se **mantiene estable** respecto al año anterior (6 en 2023 y 7 en 2024). La mayoría de los incidentes ocurrieron en el **centro de trabajo habitual**, lo que refuerza la necesidad de continuar trabajando en la **prevención de riesgos dentro de las instalaciones**.

En términos de gravedad, **todos los casos registrados fueron leves**, lo que refleja un **adecuado manejo de los protocolos de seguridad** y una **rápida intervención preventiva**.

Si se observa la evolución de los últimos cuatro años, se destaca que luego del incremento de 2022, la empresa logró **reducir significativamente la siniestralidad** y **mantener un nivel controlado de incidentes** gracias a la implementación de **capacitaciones periódicas, controles preventivos y mejoras en los espacios de trabajo**.

Principales causas de los incidentes reportados

- Golpes o colisiones con objetos en movimiento.
- Caídas de personas por desniveles o resbalones.
- Ingreso de partículas en los ojos.

- Choques contra elementos móviles.

Observaciones y acciones preventivas

Los resultados del período 2024 confirman la **efectividad de las políticas de seguridad** implementadas y el **compromiso del personal con la cultura preventiva**. Sin embargo, continúan identificándose oportunidades de mejora vinculadas al **refuerzo de la concientización y la supervisión de las prácticas seguras** en todas las áreas operativas.

Acciones que se continuarán para la mejora continua

- Reforzar las **capacitaciones en seguridad e higiene**, con foco en tareas de riesgo y uso de elementos de protección personal (EPP).
- Realizar **evaluaciones periódicas de condiciones de trabajo** en cada sector, priorizando el taller y el área de posventa.
- Fortalecer las **campañas de concientización interna** orientadas a la prevención de accidentes leves y reincidentes.
- Promover la **comunicación activa** de incidentes y casi accidentes, para anticipar riesgos y mejorar los procedimientos internos.

En **Alem Motors**, mantenemos nuestro compromiso con la **seguridad laboral y la prevención de riesgos**, entendiendo que la mejora continua y la formación constante son claves para cuidar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores.

4.3 COMUNIDADES LOCALES

Contenidos GRI 103-3, 413-1

Las comunidades locales donde operamos representan un grupo de interés esencial para Alem Motors. Nuestro compromiso con el desarrollo social y educativo de Villa María, Río Cuarto y zonas aledañas se consolida año a año, a través de programas que promueven la inclusión, la empleabilidad y la educación técnica.

Durante 2025, fortalecimos nuestra **Estrategia de Inversión Social**, priorizando la articulación con instituciones educativas, municipios y organizaciones comunitarias. En este marco, impulsamos el proyecto **“Educación para la Empleabilidad”**, una iniciativa que busca acompañar la formación profesional de estudiantes de escuelas técnicas mediante experiencias reales en el ámbito laboral.

En el año participaron **alumnos del IPET N°49 Domingo Faustino Sarmiento (Villa María)** y del **IPET 258 My. Ing. Francisco De Arteaga (Río Cuarto)**, quienes realizaron **pasantías profesionales en nuestras sucursales y viajaron a la planta de Toyota Argentina en Zárate** en el marco del **Programa META**, una propuesta impulsada por Toyota para fortalecer el vínculo entre concesionarias y escuelas técnicas.

Como cierre del proyecto, el área de Recursos Humanos realizó **entrevistas individuales de feedback** con los estudiantes para conocer sus aprendizajes y brindarles un **taller personalizado de empleabilidad**, orientado a la preparación de CV y entrevistas laborales. Estas experiencias resultaron altamente enriquecedoras, promoviendo la adquisición de conocimientos técnicos y prácticos, y contribuyendo a la orientación de los jóvenes para sus futuras trayectorias laborales.

Además, durante el año continuamos abriendo nuestras puertas a **colegios secundarios no técnicos**, ofreciendo instancias de pasantías breves que buscan acercar a los estudiantes al mundo del trabajo y a los valores de la marca Toyota.

Por otro lado, sostenemos nuestro compromiso con las comunidades a través de **acciones solidarias** orientadas al apoyo de instituciones locales. En 2025 realizamos **donaciones a diferentes centros comunitarios y de asistencia social**, con el objetivo de colaborar con iniciativas que promuevan la inclusión y el bienestar en los entornos donde estamos presentes.

De esta forma, reafirmamos nuestra convicción de que el crecimiento sostenible no se alcanza solo con resultados económicos, sino también mediante una contribución activa al desarrollo de las personas y las comunidades que nos rodean.

4.4 SERVICIO AL CLIENTE

En **Alem Motors** trabajamos día a día para ofrecer a nuestros clientes una **experiencia sobresaliente**, en línea con el **Compromiso Toyota** que guía todas nuestras acciones. Nuestro propósito es que cada persona que nos elige se sienta acompañada, valorada y segura de haber tomado la mejor decisión.

Nos comprometemos a:

- Recibir a nuestros clientes en un entorno cálido, cómodo y profesional.
- Brindar una atención eficiente, cordial y personalizada.
- Ofrecer asesoramiento transparente y de calidad.
- Presentar presupuestos claros y precisos.
- Promover la experiencia de conducción a través de pruebas de manejo y asesoría técnica especializada.

Buscamos que cada cliente **viva el valor de ser parte de la familia Toyota**, reforzando la confianza y fidelización que distingue a nuestra red.

Con el objetivo de garantizar la excelencia en la atención, realizamos un **seguimiento permanente de los indicadores de satisfacción** definidos por Toyota Argentina:

Indicadores	2022	2023	2024	Target Toyota
SSI - Customer Service Index VENTAS				
SSI Ventas Alem Motors	90,8	93,7	94,85	Target SSI 2025: 94,5%
Posición en el ranking de la red	40	33	15	de 43 concesionarios
SSI promedio de la Red de Concesionarios Toyota	94	94	94,2	
CSI - Customer Service Index POSVENTA				
CSI Posventa Alem Motors	90,07	92,5	93,7	≥ 93,20
Posición en el ranking de la red	40	27	20	

FIR – Fix It Right*	98,2	97,3	96,12	≥ 97,30
----------------------------	------	------	--------------	---------

** El indicador “Fix It Right” evalúa la capacidad de diagnóstico y resolución de reparaciones en el primer intento, dentro de los plazos comprometidos.*

Durante 2024, los resultados obtenidos reflejan una **mejora sostenida en los niveles de satisfacción de nuestros clientes**, especialmente en el área de **Ventas**, donde alcanzamos un SSI de **94,85 puntos**, posicionándonos en el **puesto 15 del ranking nacional de concesionarios Toyota**.

En **Posventa**, se logró mantener una evolución positiva, superando el objetivo mínimo establecido por la marca, con un CSI de **93,7 puntos**.

Estos resultados consolidan el **compromiso de todo el equipo de Alem Motors** con la mejora continua, la atención de calidad y la búsqueda permanente de la excelencia en el servicio al cliente.

4.5 COMUNICACIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENTE

En el área de Marketing trabajamos con el objetivo de que cada mensaje dirigido a nuestros clientes sea claro, correcto y fácilmente comprensible. Para lograrlo, incorporamos de manera sistemática *información legal y aclaraciones obligatorias* en todas las piezas publicitarias, tanto en redes sociales como en campañas digitales. Esta práctica busca evitar interpretaciones erróneas y garantizar que cada propuesta comercial se presente con total transparencia, respetando los estándares de comunicación responsable promovidos por Toyota.

Durante el último año reforzamos especialmente este enfoque a raíz de la nueva Garantía lanzada por Toyota Argentina. Ante la aparición de información falsa o malintencionada relacionada con este servicio —incluyendo intentos de estafa a clientes por canales no oficiales—, el área de Marketing asumió un rol activo en la comunicación preventiva.

Generamos contenido educativo para explicar detalladamente el funcionamiento del beneficio, aclarar que solo puede gestionarse a través de concesionarios oficiales y advertir sobre los riesgos de acceder a ofertas no autorizadas.



AVISO IMPORTANTE

TOYOTA 10
HASTA 10 AÑOS DE GARANTÍA
o 200.000 Km.

Con el reciente lanzamiento de **TOYOTA 10**, surgieron casos de falsas promesas realizadas en nombre de la marca.

NO TE DEJES ENGAÑAR
Asegurate de consultar a través de los canales oficiales.
Seguí nuestras redes sociales para obtener información verificada y actualizada.

SUC. VILLA MARÍA
+54 9 353 408-9571

SUC. RÍO CUARTO
+54 9 353 417-2309

TOYOTA | ALEM MOTORS

Estas acciones no solo contribuyen a proteger a nuestros clientes, sino que fortalecen la confianza en la marca, promueven un entorno comercial más seguro y refuerzan el compromiso de Alem

Motors con una comunicación ética y responsable.

Durante el último año reforzamos especialmente este enfoque a raíz de la nueva Garantía lanzada por Toyota Argentina. Ante la aparición de información falsa o malintencionada relacionada con este servicio —incluyendo intentos de estafa a clientes por canales no oficiales—, el área de Marketing asumió un rol activo en la comunicación preventiva. Generamos contenido educativo para explicar detalladamente el funcionamiento del beneficio, aclarar que solo puede gestionarse a través de concesionarios oficiales y advertir sobre los riesgos de acceder a ofertas no autorizadas.

Estas acciones no solo contribuyen a proteger a nuestros clientes, sino que fortalecen la confianza en la marca, promueven un entorno comercial más seguro y refuerzan el compromiso de Alem Motors con una comunicación ética y responsable.

4.6 ACCESIBILIDAD, CERCANÍA Y VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

El área de Marketing cumple un rol clave para mantener un contacto cercano y permanente con las comunidades donde Alem Motors no está presente. Además de gestionar los canales digitales tradicionales, trabajamos de forma integrada con los equipos de Ventas y Posventa para acercar nuestros servicios a las distintas localidades de nuestra zona de influencia.

📍 *Sucursal Villa María*

SERVICIO TÉCNICO MÓVIL

Siempre junto a vos

Fecha 📅	Lugar 📍
Miércoles 19/11	Oliva
Jueves 20/11	Río Tercero
Miércoles 26/11	Bell Ville
Jueves 27/11	Las Varillas



PROGRAMÁ TU SERVICE
📞 **3534113574**

 | **ALEM MOTORS**

ALEM MOTORS TE VISITA

📅 **Miércoles 19/11**
📍 **Grandis Automotores - Oliva**

Estaremos realizando servicios oficiales con nuestro **Servicio Técnico Móvil Toyota**.
Mantené la garantía de tu vehículo sin necesidad de viajar.

Agendá tu turno ahora mismo
📞 **353 4113574**



POSVENTA TOYOTA
MANTENIMIENTO CONVENIENTE

 | **ALEM MOTORS**



A través de una planificación territorial estratégica, comunicamos previamente las fechas y lugares de visitas comerciales y operativas —tanto de asesores de ventas como del Servicio Técnico Móvil— para que los vecinos de cada localidad puedan recibir atención personalizada sin necesidad de desplazarse largas distancias. Estas acciones nos permiten llegar a los lugares donde, de otra manera, concretar un encuentro sería difícil para muchas personas por disponibilidad, horarios o falta de movilidad.

**ALEM MOTORS
TE VISITA**

Miércoles 19/11
Vicuña Mackenna

¡Acercate y hacé realidad tu próximo Toyota!
Te contamos todas las opciones y beneficios de **Toyota Plan** para que elijas la que mejor se adapta a vos.

Tu próximo **Toyota** empieza acá
3584228602

Para facilitar aún más este vínculo, complementamos estas comunicaciones con campañas geolocalizadas y mensajes directos vía WhatsApp. Este canal se ha convertido en un medio ágil, accesible y eficiente para coordinar turnos, responder consultas, reservar evaluaciones de usados o programar servicios técnicos durante las visitas programadas en cada población.

Gracias a esta estrategia, logramos estar presentes no solo en las ciudades principales, sino también en los pueblos más pequeños, llegando hasta el último rincón de nuestra zona de influencia. Esto nos permite acompañar a cada cliente con el respaldo oficial de Toyota, brindando oportunidades de atención que antes eran difíciles de concretar y fortaleciendo el vínculo directo con las comunidades de la región.



4.7 APOORTE A LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DEL NEGOCIO

El área de Marketing contribuye directamente al desempeño económico de Alem Motors mediante la planificación y ejecución de estrategias orientadas a fortalecer la generación de potenciales clientes tanto para ventas, posventa y las nuevas unidades de negocio. Nuestro trabajo combina producción de contenido, campañas segmentadas y comunicación responsable, optimizando recursos y generando oportunidades reales de crecimiento para las sucursales de Villa María y Río Cuarto.



La gestión de campañas digitales —tanto institucionales como comerciales— permite ampliar el alcance del concesionario y atraer clientes potenciales de manera constante. A través de segmentaciones específicas, piezas creativas producidas internamente y un uso eficiente del presupuesto publicitario, logramos que cada acción esté orientada a objetivos medibles: generación de leads, coordinación de turnos de posventa, reservas de Kinto Share o consultas de financiación.

Además, Marketing brinda soporte permanente a los equipos comerciales y administrativos mediante la creación de contenidos educativos y explicativos que ayudan a reducir dudas, mejorar la calidad de la información que reciben los clientes y facilitar el proceso de decisión de compra. Esta colaboración fluida impacta directamente en la conversión de oportunidades y en la optimización del tiempo de los diferentes sectores.

El área también acompaña la expansión y consolidación de nuevas líneas de negocio, como Kinto Share, impulsando acciones específicas de difusión y captación de usuarios. Del mismo modo, apoyamos la estrategia de posventa promoviendo el mantenimiento preventivo, los servicios oficiales y los beneficios de fidelización, contribuyendo así al ciclo económico integral del cliente dentro del concesionario.

KiNTO

¿Un finde a las sierras?
¡Ahora salís desde Villa María!
¡Sí, con KiNTO!



Alquilá un Toyota por el tiempo que necesites.
Descargá la app y retirá tu vehículo en nuestra sucursal

 | **ALEM MOTORS**

KiNTO

YA ESTÁ EN VILLA MARÍA

Alquilá un Toyota por
hora o por día.
100% desde tu celular.



 | **ALEM MOTORS**

A través de este trabajo coordinado, Marketing aporta una visión estratégica que integra comunicación, eficiencia operativa y resultados económicos sostenibles. Esto nos permite fortalecer la presencia de la marca en la región, mejorar la experiencia del cliente y generar un impacto positivo que trasciende lo comercial, contribuyendo a la estabilidad y crecimiento del negocio en el largo plazo.

SOBRE ESTE REPORTE



| **ALEM MOTORS**

5 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 Sustentabilidad 2024**, elaborado bajo los **Estándares GRI (Global Reporting Initiative) – opción “Referenciado”**, constituye la **segunda edición** publicada por **Alem Motors**. Su frecuencia es anual y comprende el período del **1° de enero al 30 de NOVIEMBRE de 2025**.

La información contenida se basa en los **Estados Contables de Alem Sur S.A.**, incluyendo los datos de todas las operaciones de la compañía. Al igual que en la edición anterior, la empresa **no emite estados consolidados**. No se han registrado reexpresiones de información ni cambios significativos en el alcance o la metodología respecto al informe previo. Este documento **no ha sido sometido a verificación externa**.

El **punto de contacto** para consultas relacionadas con este reporte o sobre la gestión de sustentabilidad de la organización es Recursos Humanos, a cargo de **Telma Cordoba**:



tcordoba@alemmotor.com.ar

+54 3534 17-2323

Temas materiales

Los temas materiales abordados en este reporte fueron definidos por **Toyota Argentina** para toda su **Red de Concesionarios**, tomando como referencia el *Programa de Desarrollo de RSE para Concesionarios*, el análisis de materialidad llevado adelante por la terminal automotriz, su **Política de Responsabilidad Social**, los compromisos de **Toyota Motor Corporation** y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la **Agenda 2030** de las Naciones Unidas.

Temas incluidos:

- 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 e inversión social (opcional)
- Indicadores propios: Cliente, Seguridad Vial (opcional), Educación ambiental (opcional), Educación para la empleabilidad (opcional)

6.1 Índice de Contenidos GRI

Contenidos GRI: 152–55

Este reporte hace referencia a los siguientes estándares GRI:

- 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 un detalle completo sobre los contenidos reportados, se puede consultar el **Índice de Contenidos GRI**, donde se especifican los indicadores, número de página, y las posibles omisiones o motivos asociados.

5.1 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.

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 GESTION (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- ESTÁNDARES 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			

