



Reporte de Sostenibilidad 2020

Presentamos nuestro primer Reporte GRI Referenciado, correspondiente a los indicadores sobre temas económicos e indicadores sobre temas ambientales y sociales (período 01/01/2020 al 31/12/2020)



Indice



• Carta del Presidente	3
• Contenidos Generales	5
• Desempeño Económico	10
• Desempeño Ambiental	11
• Desempeño Social	30
• Educación Ambiental	37
• Cliente	39
• Prácticas para la elaboración de informes	41
• Índice de Contenidos GRI	43

Carta del Presidente



Desde 1993, al ser nombrados concesionario oficial Toyota, decidimos basar nuestra filosofía en las ideas y conceptos que han hecho grande a Toyota en el mundo. Hoy mejor que ayer, mañana mejor que hoy, solo así podemos crear un concesionario Toyota capaz de fidelizar a nuestros amigos y clientes, sabiendo que la comunicación, la transparencia y el tiempo, se vuelven factores fundamentales en la experiencia de disfrutar alguno de los productos de nuestra gama.

Toyota Federico S.A. tiene el lema de crear buenas historias. Cada consulta es una buena historia, y cada venta nos resulta una historia aún mejor.

Así como Toyota trabaja en contemplar el impacto ambiental del vehículo a lo largo de todo su ciclo de vida en conjunción con lo estipulado por la casa matriz. El concesionario ha implementado la Norma ISO 14001:2015 basándose en la metodología del ciclo PVHA (planificar - verificar - hacer - actuar) Reconocemos la importancia que tiene el cuidado del medio ambiente para trabajar de manera sustentable y contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, por lo que la organización se compromete a cuidar nuestro planeta mediante el cumplimiento y la implementación de dicha normativa internacional.

FEDERICO S.A, fija la presente Política Ambiental con el objetivo de prevenir la contaminación, por lo que se compromete a:

1- Mejora Continua

Desarrollar y promover mejoras ambientales continuas mediante la implementación de planes voluntarios, estableciendo metas y objetivos progresivos.

2- Protección del Medio Ambiente

Utilizar tecnologías ambientales, económicamente viables de implementar, con el propósito de minimizar impactos potenciales, incluidos la prevención de la contaminación y otros compromisos pertinentes al contexto de la organización.



3- Cumplimientos legales y requerimientos de TOYOTA ARGENTINA S.A.

Cumplir con Requisitos Legales vinculados a los Aspectos Ambientales Significativos desde la perspectiva del ciclo de vida y otros requerimientos a los que FEDERICO S.A. adhiere.

4- Control de los recursos

Controlar el consumo de los recursos utilizados y gestionar adecuadamente los residuos generados.

5- Concientización Ambiental

Capacitar y concientizar al personal en el uso de prácticas tendientes a minimizar los impactos ambientales asociados con el trabajo.

6- Comunicación

Comunicar nuestro compromiso con el medio ambiente a nuestro personal, proveedores, clientes.

7- Partes Interesadas

Difundir estas políticas e integrar en las mismas a las partes interesadas como un compromiso activo.

Wenceslao Alvarez Colodrero
Presidente

Contenidos Generales

Contenidos GRI: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-14, 102-18, 102-40,



FEDERICO S.A. Concesionario Oficial Toyota es una empresa dedicada a la Compra Venta de Automóviles 0 km y Usados, Equipos Industriales y Repuestos, también realizamos tareas de Reparación inherentes a los Vehículos y Equipos Industriales, como así también Lavado, Cambio de Aceite y Engrase de los mismos.

Nuestros productos y servicios principales son:

Vehículos: Comercialización de vehículos nuevos y usados

Atención Al Cliente: Servicio orientado a la satisfacción de las necesidades del cliente, atención presencial, telefónica y a través de canales digitales.

Plan de Ahorro: El plan de ahorro es un sistema a través del cual un grupo determinado de personas realiza un aporte mensual, destinado a la adquisición de una unidad que será entregada en el transcurso de un período de 84 meses a cada uno de los integrantes.

Financiación: Nuestros planes de financiación aplican hasta el 75% del valor de la unidad. El 25% restante se abona junto a la entrega de la unidad y la firma del crédito prendario. Tenemos planes a Tasa Fija en pesos y en plazos de hasta 60 meses. Puede consultarnos también por nuestras opciones de Leasing.

Posventa: Plan de mantenimiento, Mantenimiento Express, Repuestos originales, Chapa y Pintura, turno y llamado a revisión técnica son parte del servicio brindado y recomendado para mantener tu Toyota en excelentes condiciones.

Flota: contamos con varios años de experiencia atendiendo a Flota, Empresas, Entidades financieras, y todo tipo de clientes especiales. Para ello disponemos de personal especializado y hemos desarrollado una amplia gama de servicios orientados a cubrir sus necesidades, Atención personalizada, Precios diferenciados, Facturación directa de fábrica, Precios de mantenimiento y reparación diferenciados, Garantía de 3 años o 100.000 km transferible. Financiación especial a través de TCFA, Opción "Renting", Test Drive, Capacitación in-Company, Beneficios Especiales.

Situados estratégicamente en el barrio de Núñez de la Ciudad de Buenos Aires, somos Concesionario oficial Toyota desde el año 1993.



Nos dedicamos a la venta de Automóviles, Pick Up, camionetas 4x4, nuevos y usados.

Contamos con un salón de ventas de 0KM ubicado en la Av. Cabildo 4302 y un salón de venta de usados en la Av. Cabildo 4454.

Nuestros servicios de Postventa y venta de repuestos son realizados por Engine World SRL que opera el servicio de Postventa de FEDERICO S.A. sito en Ruiz Huidobro 3338, que cuenta con 28 años de experiencia en la Marca.

Como Servicio Oficial Toyota, en el año 2007 certificamos las Normas TSM.

Contamos con un área de post venta con 2050 M2 de superficie, destinados a las áreas de Taller y de Depto. de Repuestos, con más de 3000 ítems en stock permanente de alta rotación junto a un equipo de Técnicos altamente capacitados en Toyota Argentina S.A.

Porque estamos convencidos que la relación con los clientes no termina con la compra del vehículo sino que es allí cuando recién comienza, es que nos esforzamos continuamente en brindar una atención de Postventa de excelencia.

Nuestro compromiso es realizar una reparación, servicio o venta de vehículos en un contexto amigable con el medio ambiente.

Federico S.A es una empresa familiar de capitales 100% nacionales. Que opera en 1 solo país en total, Argentina.

Nuestros productos y servicios se ofrecen en el mercado local (Argentina) mas precisamente abarca la Ciudad de Buenos Aires y la zona norte. Dichos productos y servicios abastecen a todo tipo de sectores, siendo el principal beneficiario el sector automotriz.

Nuestros clientes y beneficiarios son clientes particulares, reventas y empresas, organizaciones sin fines de lucro entre otros.

Las operaciones se encuentran definidas en función de cada unidad de negocio de Federico S.A:

- Showroom, administración y ventas
- Servicio de Posventa Oficial y Accesorios



Nomina de Empleados permanentes y temporales al 31-12-2020

Sexo	Permanente	Temporal
Hombre	33	0
Mujeres	18	0
Total	51	0
	A jornada completa	A media jornada
Hombre	33	1
Mujeres	18	0
Total	51	1



Para los tramites de gestoría automotor nos brinda su servicio un Mandatario Matriculado que se desempeña de manera autónoma en Federico S.A y trabaja media jornada en nuestras instalaciones.

Los datos se han recopilado a partir de un control de la nómina de staff permanente y de la nómina de colaboradores externos correspondiente al periodo en actividad hasta el 31 de diciembre del 2020

Gobernanza:

La estructura de Gobernanza de Federico S.A para la toma de decisiones, definición de políticas, estrategias y guías que delimitan nuestras actividades y marcan nuestra agenda se ha realizado a través de encuentros presenciales y virtuales de manera periódica y consecutiva.

Gerencia Federico S.A

A la fecha 31/12/2020 el comité está integrado por el Presidente y Vicepresidente de la empresa junto a 3 gerentes a cargo de las distintas áreas: Gerente de Ventas, Gerente de Administración, Contabilidad y Finanzas y Gerente de Posventa.

Responsables SGA

El comité responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales esta integrado por 3 responsables que llevan a cabo dichas acciones y decisiones en conjunto con el Presidente y Vicepresidente de la empresa. Se detallan los roles a continuación: Responsable de la Dirección en Medio Ambiente, Responsable de Gestión Ambiental y Auditor Ambiental.



Participación de los Grupos de Interés

PARTE INTERESADA	
ESTADO	Regulaciones Legales y Reglamentarios (Municipalidad, Organismos de Contralor Provinciales y Nacionales) Regulaciones de Medio Ambiente (Municipalidad, Organismos de Contralor Provinciales y Nacionales)
CLIENTES	Definen los requerimientos del Proyecto. (TOYOTA)
PROVEEDORES	Persona o Empresa que participan del proceso de producción a través de la provisión de bienes y servicios.
CONDICIONES AMBIENTALES	Condiciones en la cual la organización opera en el medio ambiente y su interrelación con la población en general.
COMUNIDAD	Vecinos -Comunidad en Gral.
PERSONAL	Personas que trabajan dentro de la Organización
SINDICATOS Y REPRESENTANTES DEL SECTOR	Sindicato de mecánicos
CONCESIONARIOS	Asociación de Concesionarios Toyota de la República Argentina

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 Federico S.A.

Desempeño Económico

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 201-1.

El indicador de desempeño económico de Federico S.A. es de suma importancia para poder alcanzar una gestión sostenible y transparente del negocio.

Se detallan estándares económicos en función a la información que surge de estados contables auditados al 31/12/2020 con información calificada tanto para la toma de decisiones en nuestra empresa y para los sectores externos con los que habitualmente operamos.

Nuestro enfoque de gestión tiene como premisa las buenas prácticas en el negocio para la mejora de la calidad en nuestro día a día.

Fuente	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en millones de pesos)	Grupo de Interés	2020	2019
	VALOR ECONÓMICO GENERADO		%	%
Est. Rdos	Ingresos / Ventas Netas	Clientes	100%	100%
Est. Rdos	Otros Ingresos		0%	0%
VEG	TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO		100%	100%
	VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO			
Est. Rdos	Costos Operacionales	Proveedores	91%	92%
Est. Rdos	Sueldos y Prestaciones de los Empleados	Colaboradores	3%	3%
Est. Rdos	Pagos a los Proveedores de Capital	Proveedores de crédito	2%	2%
Est. Rdos	Pagos al Gobierno	Gobierno	4%	3%
	Inversiones en Comunidades	Comunidad	0%	0%
VED	TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		100%	100%
VER	TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO		200%	200%

Desempeño Ambiental

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 302-3

Apuntamos a un crecimiento en armonía con el medio ambiente mediante la búsqueda de métodos que permitan controlar los aspectos ambientales y minimizar los impactos ambientales de las operaciones de nuestra empresa. Nos esforzamos en establecer una comunicación fluida y eficaz con los individuos de la comunidad en la cual la empresa se encuentra asentada, en pos de generar herramientas que permitan reducir los efectos de nuestras operaciones.

Minimizamos el consumo de los recursos naturales a través de diferentes herramientas que diseñamos en nuestro sistema de gestión ambiental ISO 14001 con el fin de favorecer la utilización de recursos renovables.

Desarrollamos actividades de capacitación para informar tecnologías amigables con el medio ambiente.

El Sistema de Gestión Ambiental de FEDERICO S.A. es de aplicación obligatoria para los siguientes procesos y/o locaciones:

Comercialización de Automóviles y Pick-up nuevos y usados

Dirección: Av. Cabildo 4302 y 4257 -CABA

Servicios Post venta (Operado por Engine World SRL):

Taller, Lavadero y Departamento de Repuestos

Dirección: Ruiz Huidobro 2338 y 2341

Alcance: COMPRA VENTA DE AUTOMOVILIES 0 km, Y USADOS, EQUIPOS INDUSTRIALES Y REPUESTOS, TAREAS DE REPARACION INHERENTES A LOS VEHICULOS Y EQUIPOS INDUSTRIALES, LAVADO, CAMBIO DE ACEITE Y ENGRASE.

Todos los procesos y actividades alcanzados por el Sistema de Gestión Ambiental y sus interacciones con el contexto de la organización y sus partes interesadas se ilustran en Mapa del Sistema de Gestión Ambiental



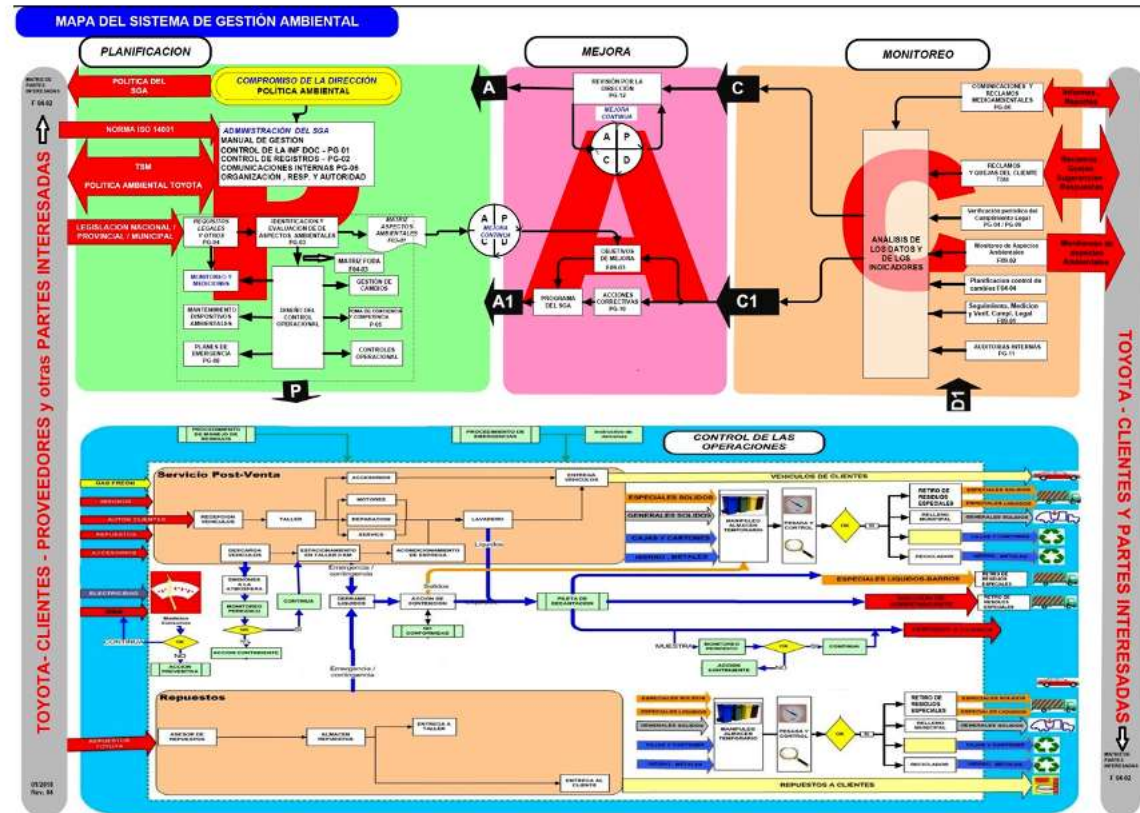


Los documentos del Sistema Ambiental estarán establecidos sobre la base de cinco niveles, como aquí se describen:

1 -El Manual de Gestión Ambiental constituye el primer nivel de esos documentos. En él se define e incluye la Política Ambiental, la organización con la cual se desarrollan nuestras actividades, y los criterios aplicables para satisfacer cada uno de los requisitos de la Norma ISO 14001. Desde este manual se establecen las directivas para el establecimiento de los Objetivos AMBIENTALES su difusión y las Acciones de Mejora con los cuales se controlará el logro de tales objetivos propuestos. Al final de cada capítulo se referencia al Procedimiento del Sistema u otro documento con el que se guía la aplicación los criterios establecidos en ese capítulo.

2-Los Procedimientos Generales del Sistema, PG constituyen al segundo nivel documentos, su objeto es servir de guía y conducir las actividades, pero de ningún modo reemplazar la habilidad y conocimiento del colaborador de FEDERICO S.A.

3- El tercer nivel de la documentación, corresponde a las Instrucciones de Trabajo, Manuales de Mantenimiento y TSM, Especificaciones Técnicas; y documentos de origen externo incluyendo los Legales.





Estos documentos constituyen los instrumentos de trabajo, que servirán para guía en la ejecución de las tareas específicas y que hacen al funcionamiento de los distintos procesos medioambientales de FEDERICO S.A.

4- El cuarto nivel de documentos contiene las Mediciones y Seguimientos.

5- Un Quinto nivel de documentación estará representado por los Registros de las actividades desarrolladas y que servirán de evidencia objetiva del cumplimiento de las mismas.

El Manual de Gestión Ambiental tiene como objeto establecer Políticas y líneas directrices en los aspectos y actividades de nuestros servicios que afectan al Medio Ambiente, y sobre las cuales podamos tener influencia.

Estas directrices son de aplicación mandatoria para todos nuestros colaboradores y actúan de manera de conducir sus acciones y decisiones

Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación:

FEDERICO S.A. se asegura que todas variables relevantes que controlan el desempeño medioambiental del SGA, sean sistemáticamente relevadas, registradas y analizadas, al fin de detectar desvíos , tendencias o eventos que pudieran afectar negativamente al Medio Ambiente.

INSTRUMENTOS DE MEDICION: FEDERICO S.A. asegura que los controles y mediciones que monitorean parámetros asociados al desempeño medioambiental del SGA, se efectúen con instrumentos adecuados y calibrados (cuando un desvío en el funcionamiento del mismo pueda provocar un impacto ambiental), otorgando de esa manera confiabilidad a dichas mediciones.

EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y OTROS REQUISITOS SUSCRIPTOS: FEDERICO S.A. asegura que cuando Aspectos Ambientales derivados de sus actividades, son alcanzadas por regulaciones Ambientales de alcance Nacional, Provincial, y/o C.A.B.A, el cumplimiento de las obligaciones derivadas serán gestionadas por el SGA para su total cumplimiento.

AUDITORIAS INTERNAS :Para evaluar la efectividad de su Sistema de Gestión Ambiental en el cumplimiento y conformidad con las disposiciones planificadas y con la Norma ISO 14001, FEDERICO S.A. ha implementado un procedimiento documentado para la realización de Auditorías Internas.

Energía

Contenidos GRI: 302-1, 302-3



No se declaran consumos significativos de combustibles precedentes de fuentes no renovables y renovables

Consumo de energía absoluto

35365,0

Los parámetros

5667,0

El ratio de intensidad energética

6,24

Explicación de otra unidad

Utilizaremos la unidad TUS que es el N° DE SERVICIOS REALIZADOS (TUS)

1 - Medidor de Taller

kWh/TUS

Target Taller

2 - Medidor de Administración (Salón de Ventas 0 km.)

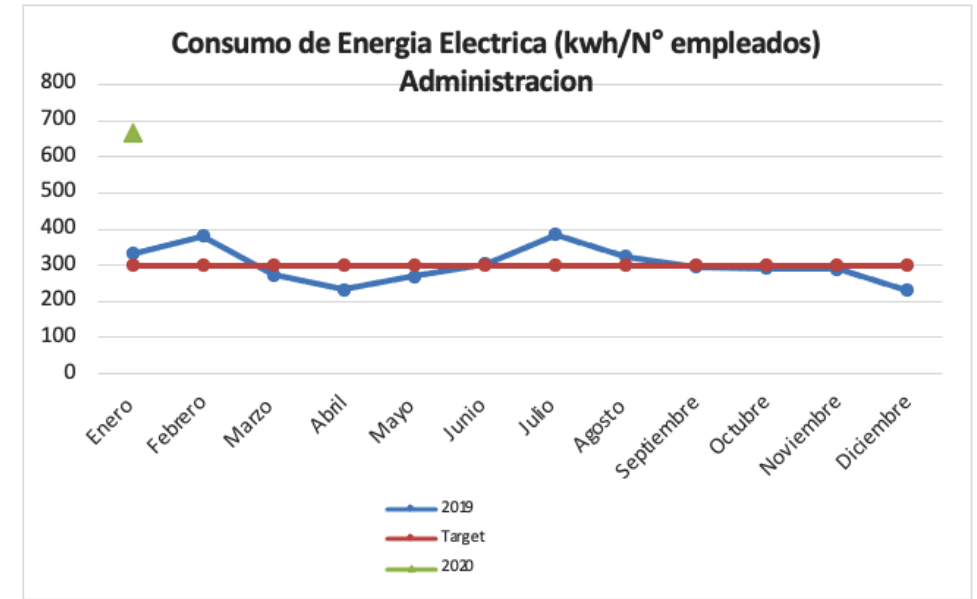
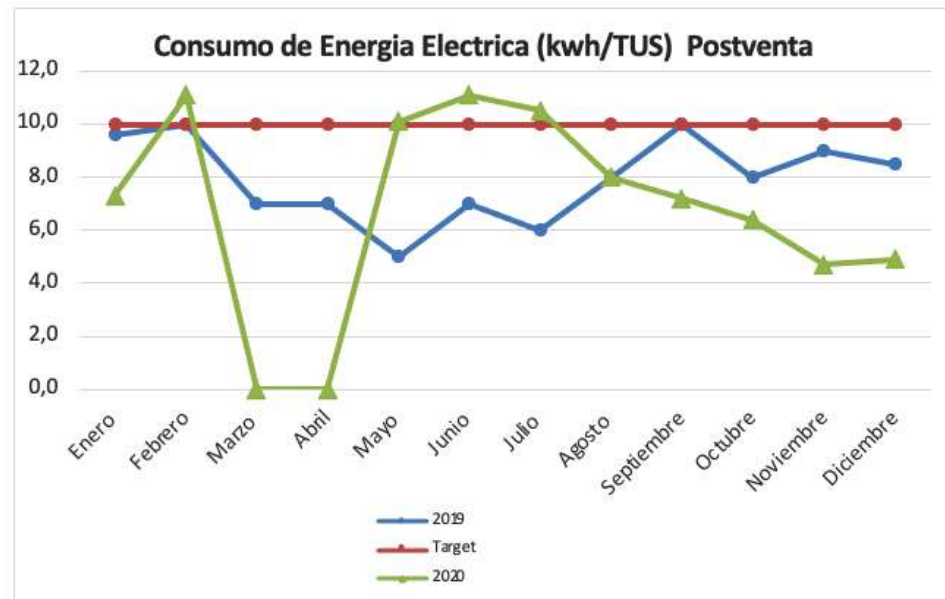
kWh/N° empleados

Target Administración



Tipo de energía

Energía Eléctrica cuya ratio abarca el consumo energético dentro de la organización





FEDERICO S.A.	"KPI Ambiental" BASE DE DATOS PARA MONITOREO DE DESEMPEÑO AMBIENTAL 2020												
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
N° DE SERVICIOS REALIZADOS (TUS)	916	638			218	306	286	469	525	653	839	817	5667
N° DE EMPLEADOS (Taller)	22	22			23	20	20	24	24	24	24	24	
N° DE UNIDADES LAVADAS	620	518			166	212	225	352	455	564	532	649	4293
N° DE EMPLEADOS (Administración)	15	27			15	15	15	15	15	15	15	15	
Electricidad (KWh)													0
<i>Medidor de Taller</i>	6647	7052			2200	3400	3000	3773	3800	4200	3940	4000	35365
kWh/TUS	7.3	11.1	#iDIV/0!	#iDIV/0!	10.1	11.1	10.5	8.0	7.2	6.4	4.7	4.9	
Target Taller	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
<i>Medidor de Administración (Salón de Ventas 0 km.)</i>	10001												10001
kWh/N° empleados	667												667
Target Administración	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	

Agua y Efluentes

Contenidos GRI: 303-1, 303-3



De acuerdo al compromiso y cumplimiento asumidos en el punto numero 4 de nuestra Política Ambiental, desde Federico S.A. consideramos de esencial importancia el adecuado manejo del recurso Agua. Por este motivo se desarrolló un procedimiento de trabajo destinado a operar de manera eficiente sobre el Lavado de Vehículos y se implementó una nueva metodología de lavado y dosificación de producto mediante espumadora. Se encuentra prohibido el lavado de piezas o partes con hidrocarburos.

Dicho procedimiento cuenta con una descripción de los pasos y recaudos básicos necesarios que requiere el lavado de los vehículos y está dirigido al personal del Lavadero.

Procedimiento:

- Estacionar el vehículo a lavar sobre las rejillas colectoras del agua de enjuague.
- Preparar la mezcla de detergente biodegradable y agua utilizando la medida especificada, para evitar perjudicar la calidad del efluente. Dicha mezcla deberá ser 1,5 Lts: 200 lts. Verificar periódicamente su consumo.
- Realizar el primer enjuague sólo con agua.
- Repasar el vehículo con la esponja embebida en la mezcla de agua-detergente.
- Realizar el enjuague final sólo con agua
- Realizar secado manual con trapo rejilla.
- Aspirar el interior del vehículo.
- Retirar el vehículo de la rejilla, y colocar revividor a las cubiertas.
- Estacionar el vehículo en lugar determinado para la entrega
- Al finalizar el mes se registra en el F09-02 KPI Ambiental los consumo de agua proveniente del lavado de unidades.

Residuos



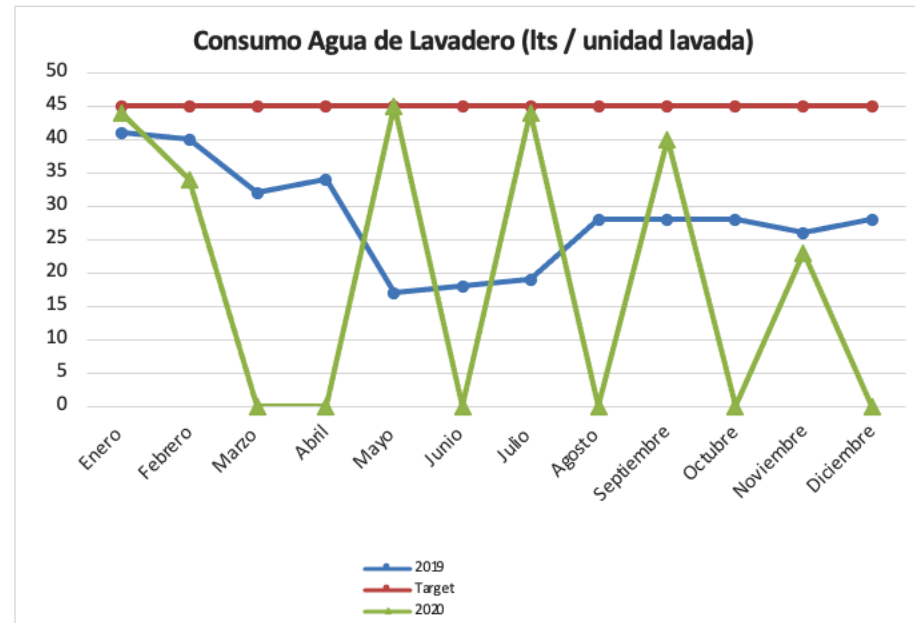
Es importante mencionar que para el caso en que se detecten pérdidas de agua esto será informado de inmediato al Responsable de Gestión Ambiental para dar una rápida resolución.

Extracción de agua

Medición de Agua: 74834 lts.

Dicho recurso es provisto por la empresa de servicios AySA mediante conducción de cañerías.

La toma de datos para la medición del recurso agua se obtiene por medio de la factura provista por la empresa de Servicios AySA y mediante caudalímetro instalado en lavadero para determinar específicamente el consumo de dicho proceso.



Residuos

Contenidos GRI: 306-1, 306-3



Uno de los pilares del Sistema de Gestión Ambiental de FEDERICO S.A. es la SEGREGACION DE RESIDUOS

<u>Residuos!! Qué hacer?</u>			
Pongamos las cosas en su lugar			
Tipo de Residuos	Color del Recipiente	Ejemplo	Destino
Generales (Comunes)	Negros	Barrido Maderas	CEAMSE
Especiales	Rojo	Estopa Aceite	Dstrucción
Reciclables	Azul	Papel y Cartón	Donación
Reciclables	Azul	Metales	Donación
Reciclables	Azul	Cables, PC, Circuitos	Tratador Habilitado
¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION! De todos depende prevenir la Contaminación Ambiental			





Se establece la metodología para el manejo, disposición transitoria, transporte y disposición final de los residuos, con el fin de minimizar los impactos ambientales significativos que pudieren ocasionar. Este procedimiento se aplica a la gestión de todos los residuos generados por los procesos realizados en la empresa incluyendo productos y servicios.

Residuo: Se entiende por residuo a cualquier sustancia u objeto, gaseoso (siempre que se encuentre contenido en recipientes), sólido, semisólido o líquido del cual su poseedor, productor o generador se desprenda o tenga la obligación legal de hacerlo.

RESIDUOS COMUNES: Generales Sólidos (Recipientes negros)

Residuo General o Común: Son aquellos que en su composición no poseen sustancias o materias que directa o indirectamente representan un riesgo para la salud o el medio ambiente en general.





Recolección y Disposición

El personal de maestranza, al terminar la jornada, realizan el retiro de este tipo de residuos de los recipientes negros, de acuerdo a las necesidades, cumpliendo los siguientes pasos:

Administración de Servicio, Post-Venta, Lavadero, Repuestos y Ventas:

- a) Retira los residuos de todos los recipientes correspondientes, evaluando la necesidad de cambiar la bolsa de los mismos, volcando su contenido en bolsas de consorcio.
- b) Una vez llena/s la/s bolsa/s de consorcio, la/s cierra/n, pesan y lo disponen para el retiro del GCBA

RESIDUOS PELIGROSOS ó ESPECIALES: Sólidos (Recipientes Rojos)

Residuo Especial o Peligroso: Son residuos que en su composición poseen sustancias o materias, de naturaleza tal, que directa o indirectamente representan un riesgo para la salud o el medio ambiente en general. (De acuerdo a la ley Nacional No 24.051 y a la Ley 2214 GCBA)





Recolección

El personal de limpieza y/o técnicos realizan el retiro de este tipo de residuos de los recipientes rojos, de acuerdo a las necesidades, cumpliendo los siguientes pasos:

Áreas de Administración General, Administración de Servicios, Post-Venta, Repuestos, Lavadero y Ventas

- a) Retiran los residuos de todos los recipientes correspondientes, evaluando la necesidad de cambiar la bolsa de los mismos, volcando su contenido en bolsas de consorcio color amarillo.
- b) Una vez llena/s la/s bolsa/s de consorcio, la/s cierra/n y le/s colocan una etiqueta o escriben sobre la misma mediante marcador indeleble: fecha, pesaje y su categoría de peligrosidad.
- c) Traslada las bolsas al DTR en el sector identificado como Residuos Peligrosos en el taller.

Retiro del Taller Postventa

Se traslada al DTR y abre el sector correspondiente a los Residuos Peligrosos. Autoriza al personal de la empresa transportista para que retire las bolsas amarillas, las baterías, según corresponda, con las etiquetas identificadoras. Se procede al pesado del residuo y lo cargan en el camión involucrado.

Recibe del personal de la empresa transportista el Manifiesto de Transporte de Residuos Peligrosos con los datos correspondientes y el peso total de los residuos retirados, verificando que los mismos sean correctos y firmando de conformidad el talón correspondiente al generador.

Registra la operación en el Libro Actas Rubricado: “Registro de operaciones de generador de residuos peligrosos, Ley 24.051”, los datos solicitados en el mismo.

Archiva los Manifiestos de transporte, los Certificados de Disposición y los Certificados de Tratamiento en el Libro Actas Rubricado.



Recolección de pilas y baterías, retiro de Postventa.

Las pilas y baterías se depositan en un cesto rojo debidamente identificado con un cartel. La recolección es realizado por el RGA, o quien este designe. Este residuo es trasladado al CGP (Centro de Gestión y Participación) más cercano, para su tratamiento y disposición final, por de GCBA



RESIDUOS PELIGROSOS: Peligrosos/Especiales Líquidos



Retiro del Taller Postventa

El Responsable de Gestión Ambiental o quién este designe hace ingresar a la empresa transportista una vez que verifica que el camión y el chofer están habilitados para operar. Se traslada al Área de Depósito de Líquido Peligrosos. Autoriza al personal de la empresa transportista a proceder al retiro de los líquidos peligrosos.

Recibe del personal de la empresa transportista el Manifiesto de Transporte con los datos correspondientes y el volumen total de los residuos líquidos retirados, verificando que los mismos sean correctos y firmando de conformidad el talón correspondiente al generador.

Registra en el formulario “F 07-01 Registro de Generación y disposición de Residuos” los datos solicitados en el mismo.

Archiva en el libro de Actas Rubricado: “Registro de operaciones de generador de residuos peligrosos, Ley 24.051”, los Manifiestos de transporte, los Certificados de Disposición y los Certificados de Tratamiento.

Los aceites usados en los recipientes de recolección móvil una vez completo, son trasladados hacia el sector de bombeo de aceite usado. El mismo será direccionado mediante cañería a tanque de 2000 lts de aceite usado ubicado en el nuevo sector de aceites, para su posterior recolección por parte del transportista autorizado.



RESIDUOS RECICLABLES: Papeles, Cartones, Metales (latas), Capsulas de Nespresso, Vidrios y Plásticos en Gral. (Recipientes Azules)

Residuo Reciclable: Son aquellos que constituyen un residuo para la actividad del concesionario, ya que no tiene utilidad en ninguno de sus procesos productivos, pero que adquieren valor como subproductos, materias primas o insumos para otras actividades productivas externas.



Recolección y Almacenamiento

El personal de maestranza realiza el retiro de este tipo de residuos de los Recipientes Azules, de acuerdo a las necesidades, cumpliendo los siguientes pasos:

Administración de Servicios, Post-Venta, Venta, Lavadero, Repuestos y Ventas

- Retiran los residuos de todos los recipientes correspondientes, evaluando la necesidad de cambiar la bolsa de los mismos, volcando su contenido en bolsas de consorcio.
- Una vez llena/s la/s bolsa/s de consorcio, la/s cierra/n y pesan.

Envases de gran volumen:

- Retiran del lugar asignado para el almacenamiento provisorio de este tipo de residuos (sector taller – área repuestos) trasladándolo al DTR en el sector identificado como Residuos Reciclables.
- Cuando sea aplicable, se compacta este tipo de residuos para reducir el volumen de almacenamiento.



Reciclado Capsulas Nespresso

- a) El personal de recepción y en general que utilice dicha cafetera separa las capsulas ya usadas en bolsas verdes.
- b) Se guardan dichas bolsas.
- c) Una vez recolectadas una cantidad de 250 capsulas aproximadamente se notifica a Andreani para su retiro cada 15 días.
- d) Nespresso luego de su recepción recicla el aluminio.

RESIDUOS RECICLABLES: Scrap Metálico (Recipientes Azules)



Recolección y Almacenamiento

Áreas de Servicio de Post-Venta

El personal de maestranza, a requerimiento de los operarios o técnicos, realiza el retiro de este tipo de residuos de los recipientes azules identificado como “Residuos Reciclables - Hierro”, donde es acumulado en un recipiente debidamente identificado.

Retiro del Taller Post-Venta

El RGA o quien este designe procede, de acuerdo a las necesidades, a comunicarse con el proveedor externo para su retiro. (donación).



Residuo Aparatos Eléctricos y Electrónicos:

Son aquellos aparatos eléctricos o electrónicos que dejan de funcionar o son descartados son considerados residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). En esta categoría se encuentra una amplia variedad de equipos: desde celulares y computadoras, pequeños electrodomésticos, placas electrónicas, cables, hasta heladeras o herramientas.



El Responsable de Gestión Ambiental realiza el seguimiento del período de retención (12 meses) de los aparatos eléctricos y electrónicos los cuales se depositaran transitoriamente en un recipiente identificado con la cartelería correspondiente para luego ser retirado por tratador autorizado por el GCBA.



RESIDUOS GENERADOS POR REPUESTOS EN GARANTIA

El Jefe de taller realiza el seguimiento del período de retención (3 meses) de los repuestos en garantía ubicados en el depósito de repuestos en garantía de la siguiente manera:

- Verifica el vencimiento del plazo establecido como período de retención de los repuestos almacenados.
- Separa aquellos cuyo vencimiento supera dicho período y los dispone de la siguiente manera:
- Residuos Comunes: en cesto color negro identificado como “Residuos Generales Sólidos”
- Residuos sólidos contaminados: en cesto color rojo identificado como “Residuos Especiales Sólidos”
- Baterías: en la bandeja identificada como “Baterías Usadas” ubicada en el Depósito de repuestos en garantía.
- Scrap metálico: en cesto azul identificado como “Residuos Reciclables-hierro”

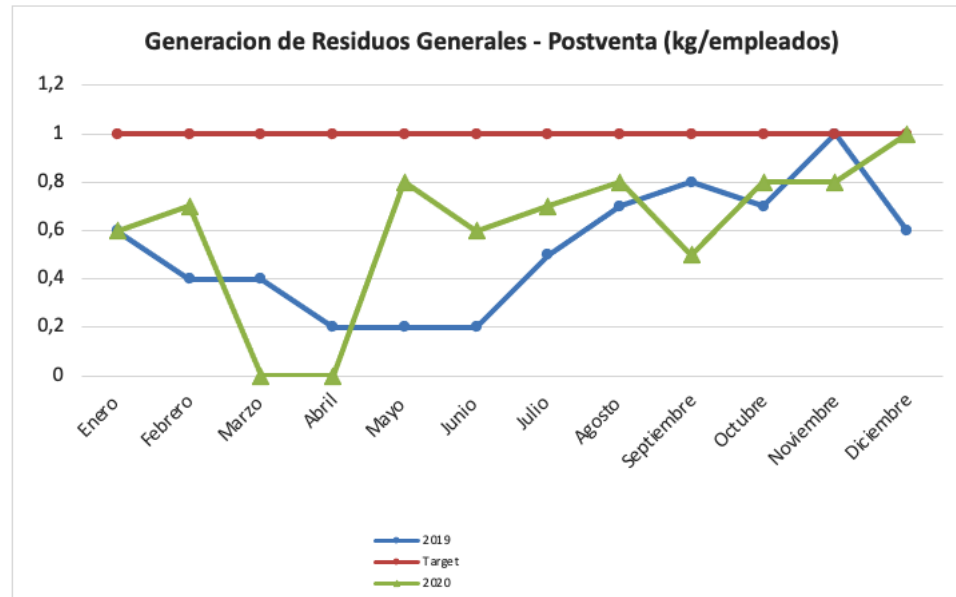
Residuos generados.

Residuos Reciclables (Kg) - Papeles y cartones Kg

TOTAL EXPRESADO EN KG: 152

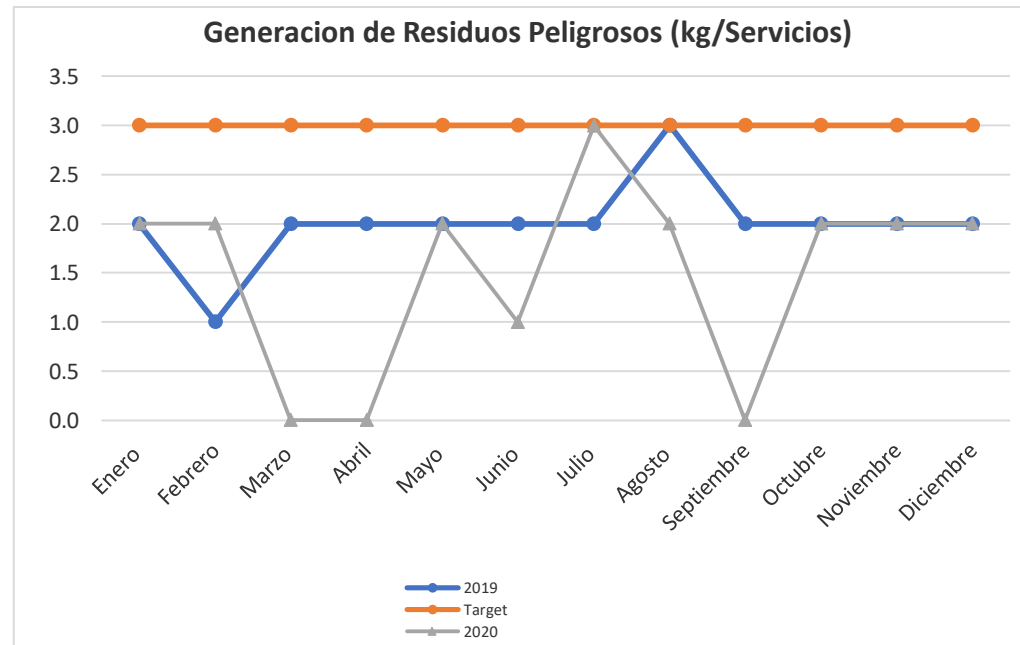
Residuos generales (Kg) - Taller

TOTAL EXPRESADO EN KG: 236





Residuos Peligrosos -Sól. y líq.- (Kg)
TOTAL EXPRESADO EN KG: 9495



Cumplimiento ambiental (2016)
Contenidos GRI: 307-1

La empresa no ha sido afectada por multas y sanciones ambientales. La misma posee una matriz legal que permite de manera periódica verificar el cumplimiento legal e incorporar legislación en caso de que la misma aplique a los procesos de la organización

Desempeño Social

Empleo

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 401-2



Estamos convencidos que el éxito de nuestro negocio se basa en el trabajo en equipo y la creatividad individual. Por ello alentamos el crecimiento personal de nuestros empleados.

Nos esforzamos en proporcionar condiciones justas de trabajo y por mantener un ambiente laboral saludable y seguro para todos los empleados.

Sostenemos la igualdad de oportunidades laborales y la diversidad, inclusión y no discriminación de nuestros empleados.

A través del Reglamento Interno de Federico S.A se establecen y delimitan las Políticas de Recursos Humanos que hacen a la Gestión del Personal del Concesionario. También se dan a conocer a las normas y procedimientos que forman a nuestra Cultura Organizacional.

Dicho documento nos introduce en la órbita de Federico S.A trazando las mejores prácticas para llevar a cabo la operatoria diaria en lo que respecta a: Políticas de Empleo, Administración de Sueldo, Licencias, Bienestar del Personal, Herramientas de Comunicación, Cese del contrato de Empleo, Bienes de la Compañía, Conductas del Empleado.

FEDERICO S.A, dirige este reglamento a todos sus empleados para hacer conocer sus condiciones laborales, beneficios y normas.

La información contenida en este reglamento se aplica a todos los empleados de la Compañía y el total acatamiento de las políticas descritas en el mismo es considerado indispensable para formar parte de la misma.

Los empleados son responsables de leer, comprender y acatar las políticas de este Reglamento. Se espera que este Reglamento resulte una guía provechosa para comprender los preceptos de la Compañía.

Estamos seguros que los empleados contribuyen directamente con el crecimiento y el éxito de la Compañía y esperamos que se sientan orgullosos de ser miembros de nuestro equipo de trabajo.

Es intención de FEDERICO S.A. que puedan disfrutar de una experiencia laboral placentera y gratificante, y que la misma les proporcione oportunidades de crecimiento y los impulse a nuevos desafíos profesionales.

El enfoque de Gestión en lo que refiere a las prácticas laborales de Federico S.A. es evaluado y medido a través de las encuestas de clima internas y externas respondidas por nuestros colaboradores. En esa instancia se focaliza en la escucha activa de cada una de las necesidades, recomendaciones, críticas y propuestas planteadas por los integrantes de la Compañía.

Este proceso, junto a las encuestas de egreso laboral y el análisis del Índice de Rotación de Personal, resultan de vital importancia para poder medir el grado de satisfacción laboral percibido.

Dichos resultados arrojados por encuestas anónimas nos posicionan como una Organización agradable y recomendable para trabajar en la cual se pondera el buen clima laboral, el reconocimiento y la satisfacción de que cada colaborador se siente a gusto con la tarea que realiza.

No obstante, hay puntos importantes para mejorar los cuales una vez alcanzados nos permitirán ganar mayor competitividad en nuestro sector.

Federico S.A presenta los siguientes beneficios para sus empleados incluidos en la nomina de staff permanente.

-Seguro de Vida

-Asistencia Sanitaria

-Cobertura por incapacidad e invalidez.

-Beneficio Día de cumpleaños: Por decisión de la empresa cada empleado gozará el día de su cumpleaños, siendo éste un día hábil, del derecho de no concurrir a trabajar.

-Licencia por Duelo: La Compañía otorgará a los empleados efectivos la siguiente licencia remunerada por duelo en el caso de que se produjera el fallecimiento de:

- Esposa 5 días hábiles (son 3 días corridos por LCT)
- Padres 5 días hábiles (son 3 días corridos por LCT)





- Hijos 5 días hábiles (son 3 días corridos por LCT)
- Hermano/a 3 días hábiles (es 1 día por LCT)

-Licencia por Paternidad: Todos los empleados efectivos de sexo masculino tendrán derecho a gozar de diez (10) días remunerados de Licencia por Paternidad, en el caso de dar a luz su esposa o la persona que pudiera probar la paternidad del hijo en cuestión. Esta Licencia será adicional a la que le correspondiera por Vacaciones Anuales.

-Beneficio de Vacaciones: Federico S.A establece para sus colaboradores el beneficio de acumular días de vacaciones de periodos no gozados y adicionarlos a la cantidad de días correspondientes al último periodo trabajado para que sean destinados al receso laboral. Las cuales serán compensadas monetariamente.

-Unidades de Flota: FEDERICO S.A podrá, para el cumplimiento de sus funciones, hacer entrega de una unidad de flota a aquellos empleados que ocuparan los cargos de Gerentes, quedando esta política a total criterio de la Gerencia General. Federico S.A. será responsable del pago de seguro y del impuesto patente de la unidad, como así también los servicios de mantenimiento.

-Prestamos entre el personal: Los préstamos de unidades entre el personal deberán ser autorizados por el jefe directo, siempre y cuando se sustenten en necesidades laborales, el cual será responsable del mismo

-Tarjeta de Crédito Corporativa: Federico S.A. podrá hacer entrega de una tarjeta corporativa, a aquellos empleados que ocuparan los cargos de Supervisores y Gerentes o bien que el puesto lo requiera., quedando esta política a total criterio de la Gerencia General.

El uso de la tarjeta de crédito de la Compañía está destinado exclusivamente para gastos efectuados durante el desempeño laboral, los cuales deberán de ser rendidos a través del Formulario de Rendiciones y siguiendo el procedimiento de rendición de gastos.

Los beneficios mencionados en el párrafo anterior son solamente válidos para los colaboradores que se encuentren en la nómina de staff permanente de Federico S.A

Formación y Enseñanza

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 401-2

Siempre alineados al plan de formación y desarrollo implementado por TOYOTA ARGENTINA S.A desde colaborador para que puedan desarrollar las habilidades, competencias y conocimientos necesarios para su mejor desempeño.
Media de horas de capacitación por sexo.



2020	
Total hs Capacitación	159
Total empleados	51
Media capacitacion	3,11
2020	
Total hs Capacitación	159
Total empleados hombre	33
Media capacitacion hombre	4,81
2020	
Total hs Capacitación	159
Total empleadas mujer	18
Media capacitación mujer	8,83



Media de Horas de capacitación por Nivel

	Media hs capacitación 2020
Gerentes	3
Mandos Medios	12
Comerciales	9
Técnicos	4,5
Administración	6,54

El cumplimiento del plan anual de capacitación esta guiado en función del cronograma determinado por Toyota Argentina para los distintos roles de la organización.

De manera interna se realiza un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) para identificar y gestionar los planes y programas de desarrollo requeridos para reforzar, profundizar e impartir conocimientos, habilidades o actitudes que nos permitan alcanzar los objetivos planteados.

El propósito de la gestión de la capacitación es asegurar que nuestros colaboradores cumplen con las expectativas de formación esperadas por su rol en la Empresa y a su vez incentivar el crecimiento, la motivación y la superación profesional de cada uno.

El enfoque se evalúa a través del programa DAP, Auditoria Estilo Comercia Toyota y Auditoria de Sistema de Gestión Ambiental.

Comunidades Locales

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

Apuntamos a un crecimiento en armonía con el medio ambiente mediante la búsqueda de métodos que permitan controlar los ambientales de las operaciones de nuestra empresa. Nos esforzamos en establecer una comunicación fluida y eficaz con los individuos de la comunidad en la cual la empresa se encuentra asentada, en pos de generar herramientas que permitan reducir los efectos de nuestras operaciones.

Minimizamos el consumo de los recursos naturales a través de diferentes herramientas que diseñamos en nuestro sistema de gestión ambiental ISO 14001 con el fin de favorecer la utilización de recursos renovables.

La iniciativa desde el Concesionario es incentivar y generar conciencia en la comunidad para que los valores y ejes presentados puedan ser difundidos.

Responsabilidad Social Empresarial

Toyota Argentina creó un programa de desarrollo de RSE para Concesionarios.

Así nace en Toyota Federico SUMA+ (Sustentabilidad Unida Medio Ambiente), el programa de reciclado y reutilización de residuos, que consiste en recolectar las cajas de los repuestos que llegan al sector de posventa para transformarlos en cuadernos. Así como también se reutilizan las bolsas de plástico para crear bolsas de residuo y estuches, los cuales son entregados a los clientes a fin de fomentar la acción. Estamos orgullosos de haber recolectado 100 kilos de cartón y 5 kilos de plástico para llevar a cabo esta acción.

Al terminar la vida útil del cuaderno, podemos reactivar el ciclo utilizándolos como cuadros decorativos.

SUMA+ fue finalista y recibió un premio dentro del Programa por Toyota Argentina. Aprovechamos la oportunidad para agradecer nuevamente a todos los que donaron su tiempo y participaron en este desafío.





Al personal de Toyota Federico, a los proveedores, a los artistas, a Yunta por la diagramación y producción de las ilustraciones y a nues concientización.



Educación Ambiental

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3

La Dirección de FEDERICO S.A., mediante la difusión de la POLITICA AMBIENTAL, ha hecho conocer su compromiso con la implementación, mantención de un Sistema de Gestión de Medio Ambiente, basado en la Norma ISO 14001, cuyo foco es la continua mejora del desempeño ambiental de la empresa.

Política Ambiental: <https://www.toyotafederico.com/quienes-somos.php>

En concordancia con nuestros valores exponemos tanto en el sitio web como en nuestros salones La Política Ambiental mencionada de manera de incentivar las buenas prácticas y la prevención de la contaminación.

También dejamos a disposición en las áreas de espera de los clientes el documento **Ciclo de Vida**, dando a conocer las etapas consecutivas o interrelacionadas de un sistema de producto o servicio desde la adquisición de la materia prima o su generación a partir de los recursos naturales hasta la disposición final, el cual fue pensado para difundir la educación ambiental.



Espacio de espera de Clientes



Cliente

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3

El compromiso con nuestros clientes es tener una relación sostenible, valorándolo y cuidándolos basados en la confianza y el respeto.

Nos esforzaremos en la protección de la información personal respetando las leyes de privacidad del país.

Creemos que la mejor herramienta para conocer los requerimientos particulares de nuestros clientes y las señales de mejoramiento es el proceso de evaluación de la satisfacción, realizados periódicamente.

Nos comprometemos en brindar una comunicación permanente y confiable con una excelente actitud de servicio, a través de diferentes medios de difusión.

Procesos que constituye el Procedimiento:

1. CONSULTAR SATISFACCIÓN: Se contacta al 100% de los Clientes dentro de los 5 días para conocer su satisfacción.
2. APERTURA DE RECLAMOS: Se abre un reclamo o queja con la opinión detallada a todo Cliente que tenga una queja, reclamo o sugerencia.
3. SEGUIMIENTO DEL RECLAMO: Se sigue el 100% de los reclamos y quejas hasta lograr la satisfacción del Cliente.
4. CIERRE DE RECLAMOS: Se cierra el reclamo o queja cuando se considera que el Cliente está satisfecho.
5. OBSEQUIOS: Se envía un detalle u obsequio al cliente con reclamos o quejas, a modo de disculpas, para así dejarle una nueva imagen.
6. NO COMPRA: Se contacta al 100% de los Clientes, que realizaron una consulta de compra, pero no se concretó, para conocer el motivo y mejorar la calidad de atención.
7. MEJORA DE EQUIPO: Se realizan reuniones del Equipo de Mejora basadas en la información de las encuestas.
8. SERVICIO DE 1000Km: Se realiza un contacto posterior a la entrega, ofreciendo el Servicio de 1000Km.





PROCEDIMIENTO DE FIDELIZACIÓN.

Buscamos lograr fidelizar a los Clientes con el Concesionario al fomentar que expresen sus opiniones, solucionar sus reclamos, tomar los errores como oportunidades de mejorar internamente y que puedan ver resultados. Mantenerse en contacto con ellos para que vuelvan a hacer sus servicios y renovar su vehículo por un 0km.

El enfoque se evalúa a través de las encuestas internas, encuestas de Toyota CSI, programa DAP y Auditoria Estilo Comercial

Prácticas para la elaboración de informes

Contenidos GRI: 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-53, 102-55

Contacto para realizar preguntas sobre el informe

Emilce Gramajo

Correo electrónico

emilce@toyotafederico.com

Posición

Responsable de RRHH

Teléfono

1162584464

Federico S.A no presenta estados financieros consolidados por lo tanto tampoco posee entidades que participen de estados financieros consolidados.

Federico S.A presenta su primer Reporte de Sostenibilidad GRI “Referenciado”. Este informe, tiene una frecuencia anual y abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020. Se incluyen datos cuantitativos del año anterior con fines comparativos

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.



Lista de los temas materiales

GRI 201 - Desempeño económico

GRI 302- Energía

GRI 303- Agua y efluentes

GRI 306- Residuos

GRI 307- Cumplimiento ambiental

GRI 401- Empleo

GRI 404 - Formación y enseñanza

Indicador propio: Cliente

Indicador propio: Educación ambiental (opcional)

GRI 413 comunidad- Inversión Social (opcional)

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.



Índice de contenidos GRI



Índice de contenidos GRI

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

GRI Standards Disclosure	Número de página PDF	Parte omitida	Motivo de la omisión	Explicación de la omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016				
Perfil de la organización				
102-1 Nombre de la organización	5			
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	5			
102-3 Ubicación de la sede	5			
102-4 Ubicación de las operaciones	5,6			
102-5 Propiedad y forma jurídica	6,7			



102-6 Mercados servidos	6			
102-7 Tamaño de la organización	6, 7			
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	7			
Estrategia				
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3			
Gobernanza:				
102-18 Estructura de gobernanza	8			
Participación de los grupos de interés				
102-40 Lista de grupos de interés	9			
Prácticas para la elaboración de informes				

102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	41				
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	41				
102-47 Lista de los temas materiales	42				
102-48 Reexpresión de la información	42				
102-49 Cambios en la elaboración de informes	42				
102-50 Período objeto del informe	41				
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	41				
102-55 Índice de contenidos GRI	43				
Estándares temáticos					



Serie 200 (temas económicos)				
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de Gestión				
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	10			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	10			
GRI 201: Desempeño económico 2016				
Anticorrupción				
GRI 103: Enfoque de Gestión				
GRI 205: Anticorrupción 2016				
Serie 300 (temas ambientales)				
Energía				
GRI 103: Enfoque de Gestión				





103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	11			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11, 12			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11, 12, 13			
GRI 302: Energía 2016				
302-1 Consumo energético dentro de la organización	14			
302-3 Intensidad energética	14, 15, 16			
Agua y fluidos				
GRI 103: Enfoque de Gestión				
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	11 y 17			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11 y 17			

103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13, 16			
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018				
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	11 y 17			
303-3 Extracción de agua	11 y 17			
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de Gestión				
GRI 305: Emisiones 2016				
Residuos				
GRI 103: Enfoque de Gestión				
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	11 y 18			
103-2 El enfoque de	11, 12, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 36			



gestión y sus componentes				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13 y 14			
GRI 306: RESIDUOS 2020				
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	11, 12, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 36			
306-3 Residuos generados	11, 28			
Cumplimiento ambiental				
GRI 103: Enfoque de Gestión				
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	11			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11, 12			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13, 14			





GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016				
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	29			
Serie 400 (temas sociales)				
Empleo				
GRI 103: Enfoque de Gestión				
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	30			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	30 y 31			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30 y 31			
GRI 401: Empleo 2016				
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los	31 y 32			

empleados a tiempo parcial o temporales				
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de Gestión				
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018				
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de Gestión				
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	33			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	33 y 34			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	34			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016				
Diversidad e igualdad de oportunidades				





GRI 103: Enfoque de Gestión				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016				
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de Gestión				
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	35			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35 y 36			
GRI 413: Comunidades locales 2016				
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	35 y 36			