



# Reporte de Sostenibilidad 2021

Presentamos nuestro primer Reporte GRI Referenciado, correspondiente a los indicadores sobre temas económicos e indicadores sobre temas ambientales y sociales (período 01/01/2021 al 31/12/2021)



**FEDERICO**

# Indice



• Carta del Presidente	3
• Contenidos Generales	5
• Serie 200 – Contenido Económicos	16
• Serie 300 – Temas Ambientales	17
• Serie 400 - Temas Sociales	37
• Educación Ambiental	46
• Cliente	48
• Prácticas para la elaboración de informes	51

# 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.

Recientemente hemos implementado también el servicio de KINTO cuya finalidad es brindar soluciones de movilidad integrales e inteligentes.

Nuestros productos y servicios principales son:

Vehículos: Comercialización de vehículos nuevos y usados.

E-Toyota: Comercialización de vehículos nuevos mediante el canal digital.

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 nuevo Toyota Plan de Ahorro es un plan sencillo, transparente y confiable. Toyota quiere que con este plan puedas estar tranquilo. Un Toyota siempre será una compra inteligente, porque se trata de un vehículo confiable, durable, de bajo mantenimiento y con buen valor de reventa. El nuevo Toyota Plan de Ahorro te da la confianza de resguardar tus ahorros.

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. La Inspección General de Justicia (IGJ) controla el cumplimiento de las pautas establecidas

Financiación:



### **Créditos Prendarios**

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 nuestros planes de Tasa Variable.

La gestión para nuestros créditos es muy simple, consta de 3 pasos:

- 1) Simule su crédito por el monto, modelo y plazo deseados, aquí podrá conocer el detalle de las cuotas según el plazo seleccionado.
- 2) Complete nuestro Pre-Aprobado Online para saber si su crédito está pre-aprobado: <https://www.toyotacfa.com.ar/ToyotaAppForm/Login/TermCond>
- 3) Si su crédito está pre-aprobado acérquese a Federico SA con su DNI para coordinar la documentación necesaria y la firma del crédito prendario. Puede modificar en el concesionario, en el caso que lo desee, algunas variables del pre-aprobado como plazo, modelo del vehículo o monto a financiar.

### **Leasing**

El leasing es un arrendamiento financiero que le permite disponer del uso y goce del vehículo mediante el pago de un canon mensual. Incluye la opción de compra al finalizar el contrato, en el caso que el cliente desee quedarse con el vehículo.

Beneficios Económicos y Financieros: Opción de compra al finalizar el contrato, Financiación a Tasa Fija, Uso y goce del vehículo mediante el pago de un canon mensual

Beneficios Fiscales: El IVA se abona mensualmente con los cánones y no al momento de la compra del vehículo, Amortización acelerada, No se encuentra alcanzado por el impuesto a la ganancia mínima presunta (dependiendo del tipo de vehículo y de la condición impositiva del tomador)

La propuesta de Leasing financia el 100% del valor de la unidad para Personas Jurídicas y el 80% para Personas Físicas, por lo que el 20% restante se abona en la firma del contrato de Leasing.

La gestión para obtener el Leasing es muy simple, se describe la misma a continuación:

- 1) Simule su Leasing por el monto, modelo y plazo deseados, aquí podrá conocer el detalle de los cánones según el plazo: <https://www.tcfautos.com.ar/#/cotizador/>. Asegúrese de estar parado en la pestaña "LEASING".



2) Complete nuestro Pre-Aprobado Online para saber si su Leasing está pre-aprobado, ingresando al siguiente link:

<https://www.toyotacfa.com.ar/ToyotaAppForm/Login/TermCond>

3) Si su Leasing está pre-aprobado acérquese a cualquier Concesionario Oficial Toyota con su DNI para coordinar la documentación necesaria y la firma del Leasing. Puede modificar en el concesionario, en el caso que lo desee, algunas variables del formulario del pre-aprobado como plazo, modelo o monto a financiar. Le compartimos el buscador de Concesionarios Oficiales Toyota: <https://www.toyotacfa.com.ar/concesionarios>

### **Ciclo Toyota**

Ciclo Toyota te permite cambiar tu auto cada 3 años por otro 0km con una cuota fija, en pesos y súper accesible. Las cuotas son pactadas de antemano con un incremento proyectado muy por debajo de la inflación esperada.

Hay 3 formas de comenzar tu Ciclo Toyota, con la entrega de tu usado como parte de pago (no tiene que ser Toyota), con un anticipo en efectivo o bien con una combinación de ambos.

### **Toyota Broker**

En Toyota Broker de Seguros trabajamos con compañías líderes para brindar a nuestros clientes los productos y servicios más innovadores del mercado, satisfaciendo las necesidades cambiantes del mundo actual.

### **Posventa**

El servicio de Posventa garantiza el máximo nivel de calidad y satisfacción para nuestros clientes.

- Plan de mantenimiento: Si desea realizar un service o pedir un presupuesto para tu Toyota podemos realizarlo en nuestros talleres.
- Mantenimiento Express: Realiza el mantenimiento periódico de la unidad por dos técnicos capacitados en realizar un servicio efectivo y rápido.
- Repuestos originales: Nos dedicamos al asesoramiento y comercialización de los Repuestos originales de toda la línea Toyota.
- Chapa y Pintura: Contamos con un equipo especializado para gestionar la cotización, asesoramiento y reparaciones por siniestros.
- Turno y llamado a revisión técnica: A través de nuestro WhatsApp e informando un numero de patente o chasis de su Toyota le diremos si el vehículo se encuentra alcanzado por la campaña vigente.



## Flota

En Toyota Federico S.A contamos con varios años de experiencia atendiendo a Flota, Empresas, Entidades financieras, y todo tipo de clientes especiales. Gracias a los clientes que confían en nosotros, nos han llevado a posicionarnos como una excelente opción a la hora de atender a su empresa.

Para ello disponemos de personal especializado y hemos desarrollado una amplia gama de servicios orientados a cubrir sus necesidades:

1. Atención personalizada.
2. Precios diferenciados.
3. Facturación directa de fábrica.
4. Precios de mantenimiento y reparación diferenciados.
5. Garantía de 3 años o 100.000 km transferible.
6. Financiación especial a través de TCFA ("Leasing" o "Prendaria").
7. Opcion "Renting".
8. Test Drive.
9. Capacitación in-company.
10. Beneficios Especiales.
11. Servicio Posventa Diferenciado
12. Mantenimiento preventivo y correctivo de Flota
13. Precios de mantenimiento y reparación diferenciados
14. Bonificaciones especiales en compra de repuestos.
15. Talleres específicos para su flota.

## Usados

Toyota Argentina presentó su programa de Usados Certificados Toyota (UCT), la nueva herramienta de la marca que sienta sus bases en el compromiso de la automotriz con la calidad, durabilidad e innovación, y que tiene como fin continuar brindando soluciones a sus clientes y superando sus expectativas. Toyota Federico ya se encuentra habilitado para operar con esta nueva herramienta y nuestro catálogo de vehículos usados certificados se encuentran publicados en el siguiente link:

<https://toyotafederico.com/usados.php>





## **KINTO**

Soluciones de movilidad integrales e inteligentes

### **KINTO SHARE**

KINTO Share es la solución de movilidad más conveniente, inteligente y confiable que se adapta a tus necesidades. Alquila un Toyota por el tiempo que quieras y en el lugar que más te convenga.

### **KINTO ONE FLEET**

KINTO One Fleet busca ser tu socio estratégico ofreciéndole a tu empresa una solución de movilidad mediante el alquiler de vehículos a mediano y largo plazo con todos los servicios incluidos. Te proveemos de unidades 0Km, incluyendo la gestión de la flota, seguros, mantenimiento, documentación y telemetría. Te acompañaremos en tus proyectos con la garantía, calidad y cobertura nacional que sólo Toyota te puede ofrecer.

### **KINTO ONE PERSONAL**

KINTO One Personal es una opción dirigida a las personas interesadas en el uso de vehículos bajo la modalidad de suscripción mensual. Este nuevo servicio, le ofrece a los clientes el uso de un vehículo a mediano y largo plazo, con la posibilidad de acceder a días adicionales de uso de cualquier vehículo disponible en la plataforma de KINTO SHARE, en cualquier momento que el cliente lo disponga.

### **CLUB TOYOTA**

Es la membresía de beneficios exclusivos para todos los que son parte de Toyota. Vas a poder acceder y disfrutar de experiencias simplemente siendo parte y haciendo lo que más te gusta: vivir tu Toyota. La suscripción es sin costo. Beneficios junto a otras marcas Disfrutar de los mejores eventos Vivir las mejores experiencias junto a Toyota Tratamiento preferencial en nuestro Concesionario Promociones Exclusivas Información exclusiva para vos.

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. Dr. Ricardo Balbin 3266



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.

Nuestro salón de entregas 0Km y Showroom de accesorios se encuentra en Av. Cabildo 4257.

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) más 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:

**Punto 1**

Ventas

Av. Cabildo 4302

Lunes a viernes de 10:00 a 18:30 hs

Sábados 10:00 a 14:00 hs

Administración

Av. Cabildo 4302

Lunes a viernes de 10:00 a 18:30 hs

5263-9990

**Punto 2**

Servicio de Posventa Oficial y Accesorios

Ruiz Huidobro 2338

Lunes a viernes de 8:30 a 13:00 hs y de 14:00 a 18:30 hs

Sábado 9:00 a 13:00 hs

5263-9992

**Punto 3**

Centro de Entregas 0km

Av. Cabildo 4257

Lunes a viernes de 8:30 a 13:00 hs y de 14:00 a 18:30 hs

Sábado 9:00 a 13:00 hs

5263-9992 INT 152



**Punto 4**

Centro de Usados

Av. Dr. Ricardo Balbin 3266

Lunes a viernes de 10:00 a 18:00 hs

Sábado 10:00 a 13:00 hs

11-3423-2486



Nómina de Empleados permanentes y temporales al 31-12-2021

Sexo	Permanente	Temporal
Hombre	35	2
Mujeres	25	0
Total	62	0
	A jornada completa	A media jornada
Hombre	36	1
Mujeres	25	0
Total	61	1



Federico SA cuenta con 3 colaboradores que no se encuentran incluidos en la nómina de staff permanente de la empresa.

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.

Para realizar tareas de lavado de unidades contamos con un colaborador eventual que se desempeña como Lavador y presta su servicio durante toda nuestra jornada laboral.

También hemos incorporado otro colaborador bajo la misma modalidad para el equipo de técnicos mecánicos quien nos acompaña durante la jornada diaria realizando las mismas tareas de servicio, reparación y mantenimiento en nuestro taller.

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 2021

#### 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 reuniones presenciales llevadas a cabo una vez a la semana junto al comité de Gerencia.

#### Gerencia Federico S.A

A la fecha 31/12/2021 el comité de Gerencia está integrado por el Presidente de la empresa junto a 4 gerentes a cargo de las distintas áreas: Gerente de Ventas, Gerente de Administración, Gerente de Contabilidad y Finanzas y Gerente de Posventa.

#### Responsables SGA

El comité responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales está integrado por 3 responsables que llevan a cabo dichas acciones y decisiones en conjunto con el Presidente 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	
<b>ESTADO</b>	Regulaciones Legales y Reglamentarios (Municipalidad, Organismos de Contralor Provinciales y Nacionales)
	Regulaciones de Medio Ambiente (Municipalidad, Organismos de Contralor Provinciales y Nacionales)
<b>CLIENTES</b>	Definen los requerimientos del Proyecto. (TOYOTA)
<b>PROVEEDORES</b>	Persona o Empresa que participan del proceso de producción a través de la provisión de bienes y servicios.
<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>	Condiciones en la cual la organización opera en el medio ambiente y su interrelación con la población en general.
<b>COMUNIDAD</b>	Vecinos -Comunidad en Gral.
<b>PERSONAL</b>	Personas que trabajan dentro de la Organización
<b>SINDICATOS Y REPRESENTANTES DEL SECTOR</b>	Sindicato de mecanicos
<b>CONCESIONARIOS</b>	Asociacion de Concesionarios Toyota de la Republica Argentina

De acuerdo con la información que surge de los Estados Contables de la Sociedad, la información contenida en el Reporte de Sostenibilidad 2021 considera los datos de todas las operaciones de Federico S.A

# Serie 200 – Contenido Económicos

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 31/12/2021 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	2021	2020
	<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>		%	%
Est. Rdos	Ingresos / Ventas Netas	Clientes	100%	100%
Est. Rdos	Otros Ingresos		0%	0%
<b>VEG</b>	<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>
	<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>		%	%
Est. Rdos	Costos Operacionales	Proveedores	90%	91%
Est. Rdos	Sueldos y Prestaciones de los Empleados	Colaboradores	4%	3%
Est. Rdos	Pagos a los Proveedores de Capital	Proveedores de crédito	3%	2%
Est. Rdos	Pagos al Gobierno	Gobierno	4%	4%
	Inversiones en Comunidades	Comunidad	0%	0%
<b>VED</b>	<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>VER</b>	<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>		<b>200%</b>	<b>200%</b>



# Serie 300 – Temas Ambientales

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.

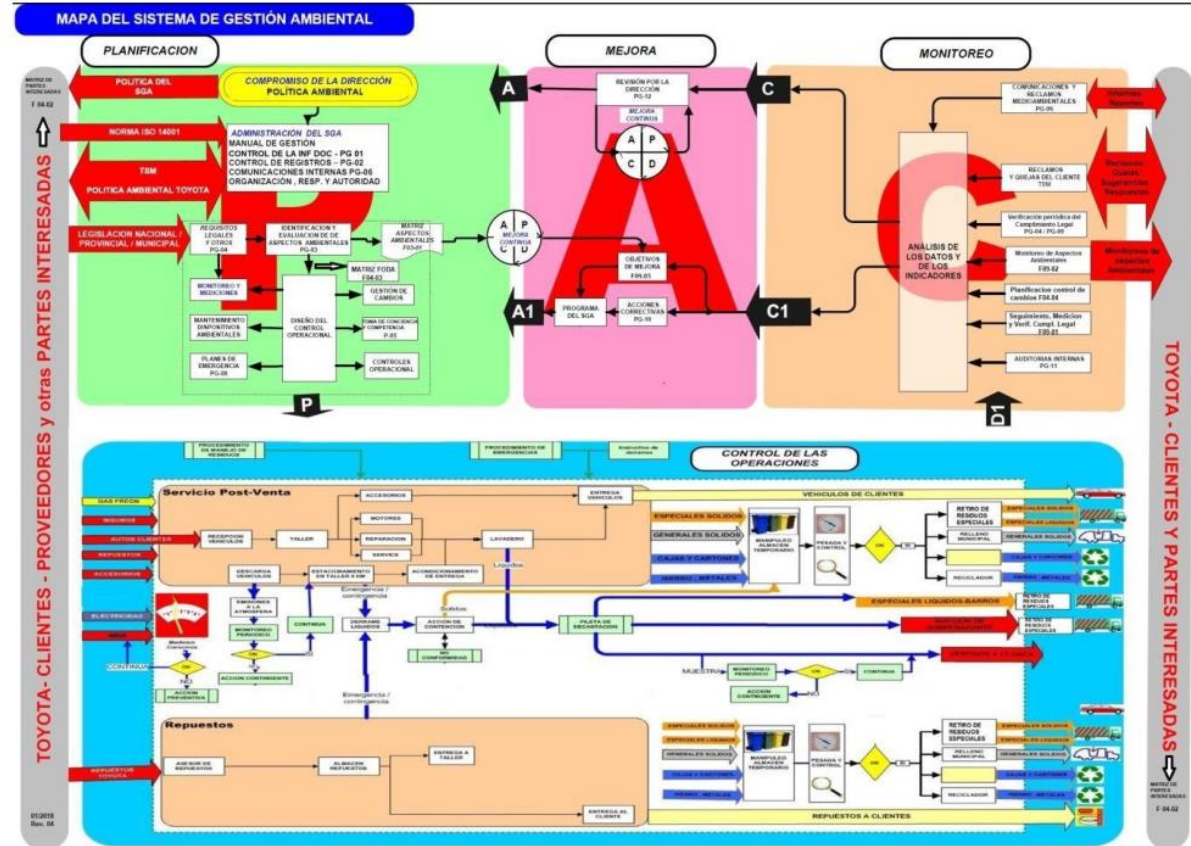
Todos los procesos y actividades alcanzados por el Sistema de Gestión Ambiental y sus interacciones con el contexto de la organización y sus partes interesadas se ilustran en Mapa del Sistema de Gestión Ambiental





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 18 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 SUSCRITOS:** 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.

**NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS:** FEDERICO S.A. asegura mediante el uso de procedimientos documentados, que las No Conformidades medioambientales detectadas, reales o potenciales, que afecten el desempeño 19 medioambiental del SGA, serán Identificadas, de manera de poder ser prontamente corregidas, mediante acciones contingentes. Las causas raíz de dichas No Conformidades serán determinadas y se establecerán Acciones Ambientales (Correctivas) en consonancia con la Política Ambiental de FEDERICOS.A., al fin de eliminarlas. Las Acciones Ambientales a emprender serán de magnitud proporcional al impacto ambiental esperable y serán conducidas con el objeto de mitigar el efecto en el medio Ambiente y/o prevenir la ocurrencia / recurrencia del evento que genera la No conformidad.



REVISIÓN POR LA DIRECCION: Por lo menos una vez al año, la Dirección, realizará una revisión integral del Sistema de Gestión Ambiental implantado en FEDERICO S.A. El objeto de esta revisión es verificar la adecuación y eficacia alcanzada por el SGA en el dominio y mejora del desempeño ambiental y al cumplimiento de los objetivos de la Política Ambiental establecida.

# Energía (2016)

Contenidos GRI: 302-1, 302-3



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

## ***Consumo de energía absoluto***

61290

## ***Los parámetros***

9775

## ***El ratio de intensidad energética***

6,27

## ***Explicación de otra unidad***

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

### **1 - Medidor de Taller**

kWh/TUS Target Taller

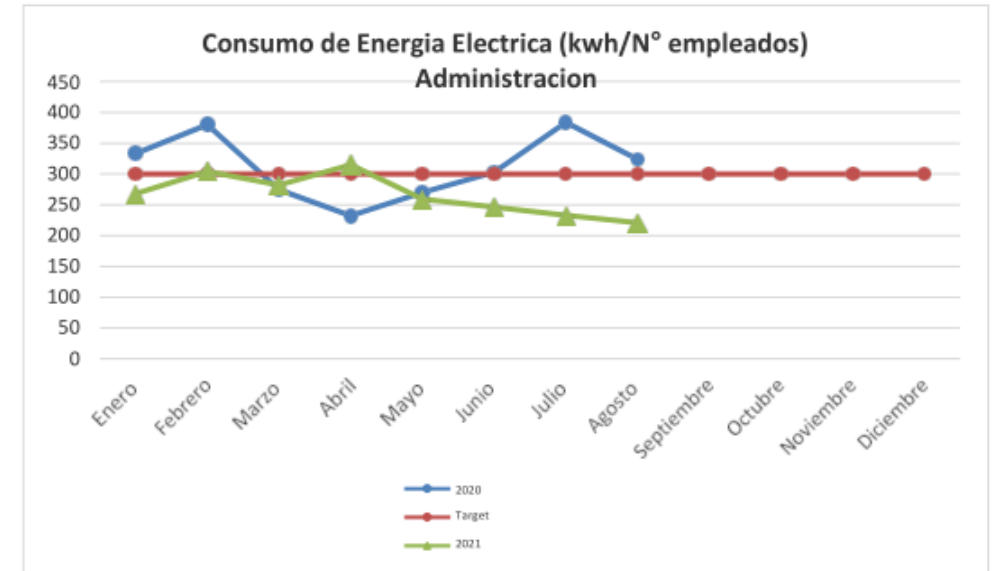
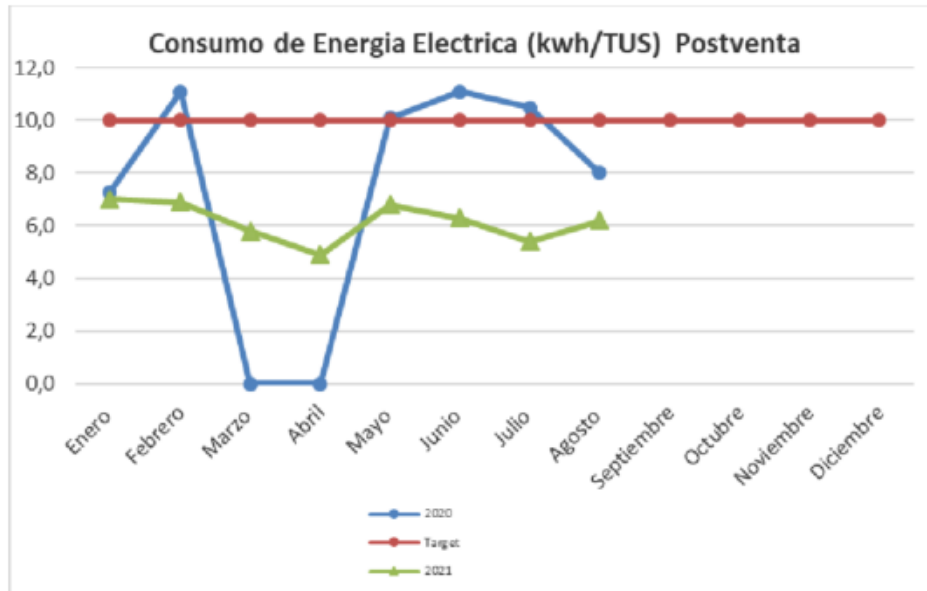
### **2 - Medidor de Administración (Salón de Ventas 0 km.)**

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 2021												F09-02 Rev 03 Fecha: ENE 2019
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTA
° DE SERVICIOS REALIZADOS (TUS)	691	771	875	886	672	785	1031	805	792	754	782	931	9775
° DE EMPLEADOS (Taller)	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	27	
° DE UNIDADES LAVADAS	622	503	597	564	562	719	848	748	714	659	666	843	8045
° DE EMPLEADOS (Administración)	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	
<b>Electricidad (KWh)</b>													0
Medidor de Taller	4860	5290	5074	4306	4569	4923	5600	4970	6043	5154	7153	8208	6129
Wh/TUS	7,0	6,9	5,8	4,9	6,8	6,3	5,4	6,2	7,6	6,8	9,1	8,8	81,7
<b>Target Taller</b>	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Medidor de Administración (Salón de Ventas 0 km.)	7500	8500	7900	8811	7250	6894	6533	6200	6800	5300	6450	5950	8408
Wh/N° empleados	268	304	282	315	259	246	233	221	243	189	230	213	3003
<b>Target Administración</b>	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	

# Agua y Efluentes (2018)

Contenidos GRI: 303-1, 303-3

De acuerdo al compromiso y cumplimiento asumidos en el punto número 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.

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.





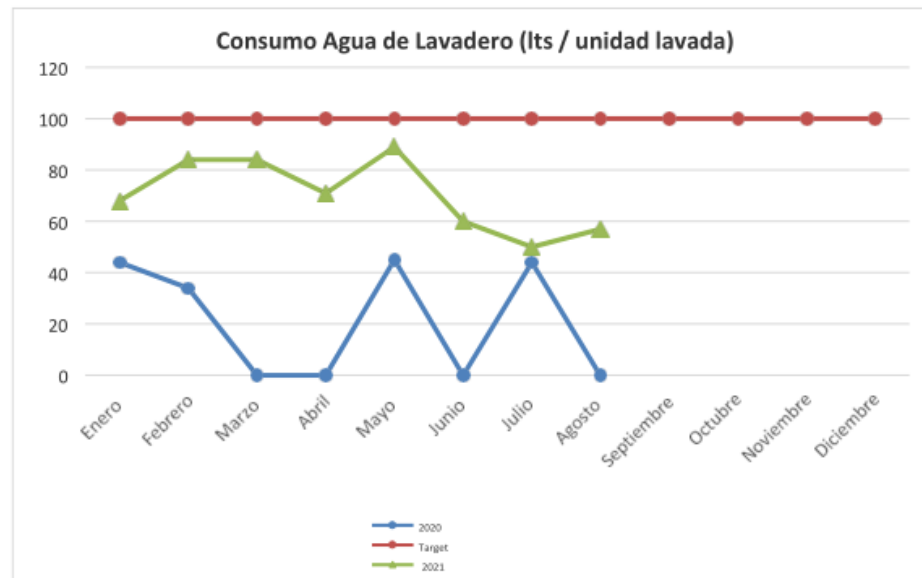
# Extracción de Agua



Medición de Agua: 619600 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



<b>FEDERICO S.A.</b>	<b>"KPI Ambiental"</b> <b>BASE DE DATOS PARA MONITOREO DE DESEMPEÑO</b> <b>AMBIENTAL 2021</b>	F09-02 Rev 03 Fecha: ENE
----------------------	---	--------------------------------

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NO
<b>N° DE SERVICIOS REALIZADOS (TUS)</b>	691	771	875	886	672	785	1031	805	792	754	78
<b>N° DE EMPLEADOS (Taller)</b>	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
<b>N° DE UNIDADES LAVADAS</b>	622	503	597	564	562	719	848	748	714	659	66
<b>N° DE EMPLEADOS (Administración)</b>	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
<b>Agua (lts)</b>											
<b>Medidor AYSA (Bimestral)</b>	42500	42500	50000	40000	50000	43000	42000	42600	50000	60000	600
<b>Lts / Dias AySA</b>	1214	1214	1429	1143	1429	1229	1200	1217	1429	1714	171
<b>N° de unidades lavadas/dias del mes</b>	25	20	24	23	22	29	34	30	29	26	27
<b>Lts./N° de unidades lavadas</b>	68	84	84	71	89	60	50	57	70	91	90
<b>Target lavadero</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10

# 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



<b><u>Residuos!! Qué hacer?</u></b>			
<b>Pongamos las cosas en su lugar</b>			
<b>Tipo de Residuos</b>	<b>Color del Recipiente</b>	<b>Ejemplo</b>	<b>Destino</b>
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
<b>¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!</b> 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 mastranza, 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:

- 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.
- 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) Trasladan 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 29 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 parte del GCBA



## RESIDUOS PELIGROSOS: Peligrosos/Especiales Líquidos



### Retiro del Taller Postventa

El RGA o quien este designe hace ingresar a la empresa transportista una vez que verifica que el camión y el chofer están habilitados para operar.

El RGA, o quien este designe, procede de la siguiente manera:

- 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**

- 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.
- b) Una vez llena/s la/s bolsa/s de consorcio, la/s cierra/n y pesan.

**Envases de gran volumen:**

- a) 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
- b) Cuando sea aplicable, se compacta este tipo de residuos para reducir el volumen de almacenamiento.





### Reciclado Capsulas Nespresso

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

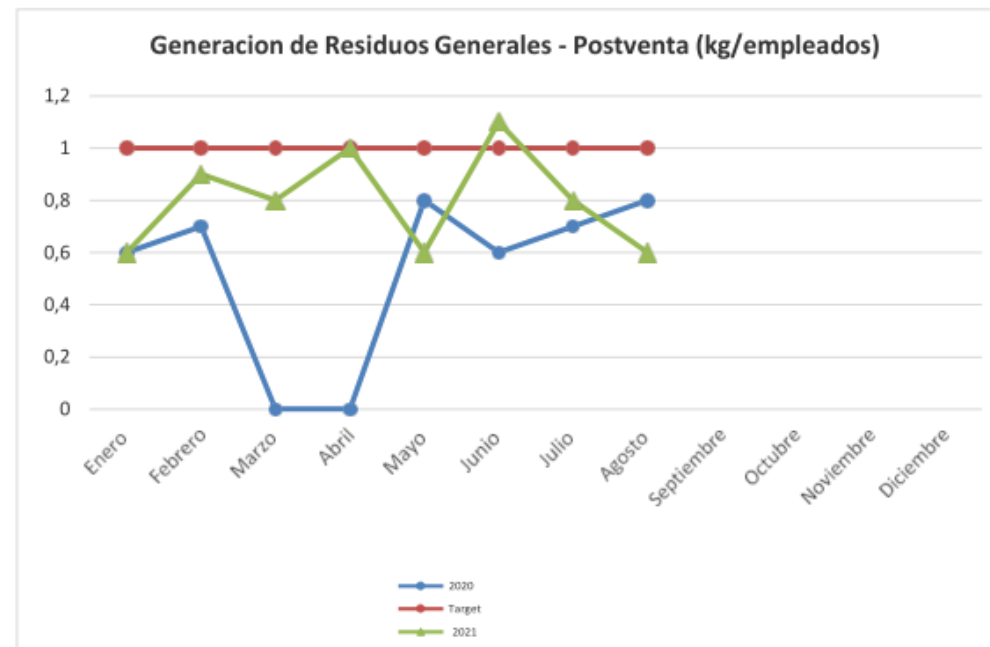
### Residuos generados.

#### **Residuos Reciclables (Kg) - Papeles y cartones Kg**

TOTAL EXPRESADO EN KG: 231

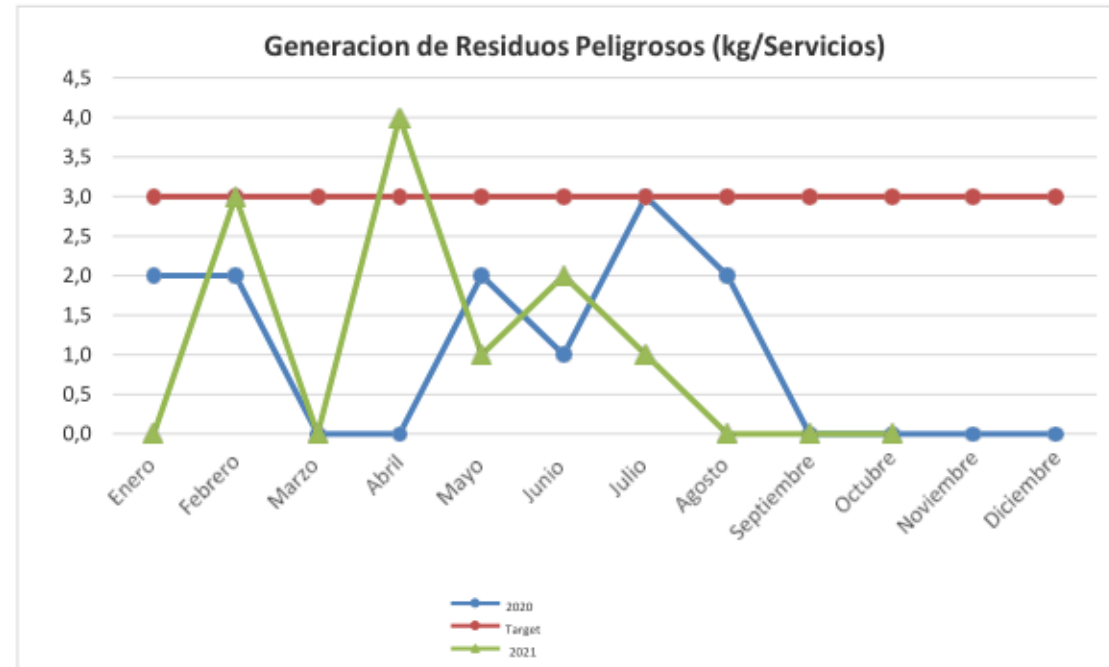
#### **Residuos generales (Kg) - Taller**

TOTAL EXPRESADO EN KG: 259





**Residuos Peligrosos -Sól. y líq.- (Kg)**  
TOTAL EXPRESADO EN KG: 14445



**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

# Serie 400 - Temas Sociales

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 descriptas 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.

En Federico SA también se lleva a cabo de manera anual la Evaluación del Desempeño, cuyo objetivo principal es de medir el rendimiento de los trabajadores y contribuir a mejorar su desempeño y potencial. Sin embargo a través de esta herramienta, también se persiguen otros fines como proporcionar feedback, mejorar la comunicación, comprender las necesidades de los empleados.

A partir de esta instancia evaluatoria durante el año 2021 se hicieron 5 promociones laborales internas en las distintas unidades de negocio del concesionario.

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

- 1) Seguro de Vida
- 2) Asistencia Sanitaria
- 3) Cobertura por incapacidad e invalidez.
- 4) 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.
- 5) 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)





- 6) 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.
- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) 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
- 10) 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.
- 11) Máquina de Café y Heladera con Bebidas: Para generar un alto grado bienestar en el trabajo consideramos fundamental, dar lugar a breves momentos de descanso en los que los colaboradores se puedan relajar unos instantes, comer un snack, tomarse un café o una bebida fresca solos o con sus compañeros de trabajo.
- 12) Regalos Corporativos: Para fortalecer la relación con nuestros colaboradores, en el transcurso del año se realizan diversos obsequios referidos a la fecha especial en curso.

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 (2016)

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 el concesionario se incentiva y alienta a la superación profesional de cada colaborador para que puedan desarrollar las habilidades, competencias y conocimientos necesarios para su mejor desempeño.

## Media de horas de capacitación por sexo.

2021	
Total hs Capacitación	159
Total empleados	61
Media capacitacion	2,60
2021	
Total hs Capacitación	159
Total empleados hombre	35
Media capacitacion hombre	4,54
2021	
Total hs Capacitación	159
Total empleadas mujer	25
Media capacitación mujer	6,36







### Media de Horas de capacitación por Nivel

	Media hs capacitación 2021
Gerentes	7,5
Mandos Medios	8
Comerciales	13,71
Técnicos	12
Administración	10,66

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.

Debido a nuestro cumplimiento de la norma ISO 14001, mediante un cronograma anual, llevamos a cabo las capacitaciones de Sistema de Gestión Ambiental para toda la organización.

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 de las evaluaciones de desempeño, programa DAP, Auditoria Estilo Comercia Toyota y Auditoria de Sistema de Gestión Ambiental.

# Comunidades Locales (2016)

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 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.

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 Federico junto a YUNTA lleva adelante la acción “Niños” dentro de su campaña de Responsabilidad Social Empresarial. El objetivo es incentivar y generar conciencia en los niños y preadolescentes sobre temas como el cuidado del medio ambiente, la discriminación, la ayuda a otros, los deportes, la alimentación y la lectura





### Ilustración #02



05\_\_\_presentación noviembre 2021



### Ilustración #03



06\_\_\_presentación noviembre 2021



### Ilustración #04



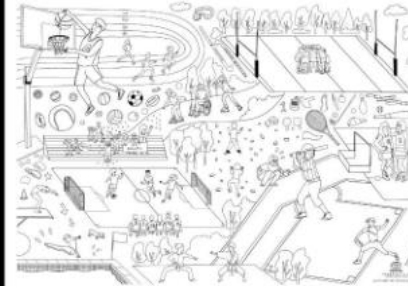
07\_\_\_presentación noviembre 2021



### Ilustración #05



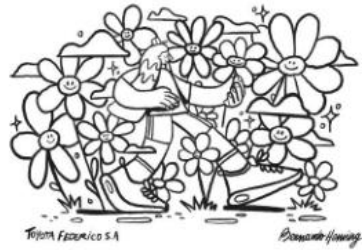
08\_\_\_presentación noviembre 2021





**Ilustración #06**

09\_\_\_presentación noviembre 2021



Bolsas Frente



11\_\_\_presentación noviembre 2021

por YUNTA

**Bolsas Dorso**

12\_\_\_presentación noviembre 2021

por YUNTA

**Bolsas Ejemplo**

14\_\_\_presentación noviembre 2021

por YUNTA

## Texto

Dentro de este pack hay seis ilustraciones realizadas por distintos artistas argentinos (Andrés Agosin, María Eugenia Hernandez, PumPum, Julia Oberti, Bernardo Henning y Josefina Jolly) para Toyota Federico S.A., como parte de su programa de Responsabilidad Social Empresaria.

La idea es que los chicos puedan intervenirlas como quieran, colgarlas, compartirlas, regalarlas, pintarlas con su familia o amigos.

Esta acción se pensó en el contexto de las consecuencias de la pandemia en los niños, en la cantidad de horas frente a dispositivos, el corte de la vida social y escolar y en la adaptación cuando las actividades reiniciaron que no fue fácil para ninguno.

Es un mensaje a través de cada ilustración para inspirar todo lo que se puede hacer: leer, hacer deportes, compartir picnics, integrar, no discriminar, cuidar y respetar el planeta, disfrutar del aire libre, alimentarse bien y, sobre todo, divertirse.



# 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.

## **Instancias que conforman el Procedimiento de Gestión del Cliente:**

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.

Para poder evaluar la gestión, detectar desvíos y registrar las fortalezas de las áreas de ventas 0km, Plan de Ahorro y administraciones de ventas de planes de ahorro y ventas convencionales se ha implementado el servicio de seguimiento realizado por la Consultora Kaizen, este proveedor realiza encuestas a las 48.00 hs posteriores al retiro del 0KM. Se ocupan de llevar un seguimiento, registro y medición de los clientes que respondieron la encuesta y aquellos que están pendientes de responder.

Esta información se ve reflejada en la plataforma de la consultora y se pueden analizar los datos mediante indicadores, gráficos y diagramas. Con esta herramienta se evalúa semanalmente el CSI interno.

El enfoque se evalúa a través de las encuestas internas con la consultora Kaizen, encuestas de Toyota CSI, programa DAP y Auditoría Estilo Comercial

Espacio de espera de Clientes:



Espacio de espera para clientes:



Posventa



Centro de Entregas 0KM y Unidades de Flota Kinto

# 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](mailto: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 segundo Reporte de Sostenibilidad GRI “Referenciado”. Este informe, tiene una frecuencia anual y abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021. 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)



# 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, 6, 7, 8, 9, 10, 11			
102-3 Ubicación de la sede	9			
102-4 Ubicación de las operaciones	9, 10, 11			
102-5 Propiedad y forma jurídica	10			
102-6 Mercados servidos	10			
102-7 Tamaño de la organización	12			
102-8 Información	12			



sobre empleados y otros trabajadores				
Estrategia				
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3, 4			
Gobernanza				
102-18 Estructura de gobernanza	12, 13			
Participación de los grupos de interés				
102-40 Lista de grupos de interés	13, 14			
Prácticas para la elaboración de informes				
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	52			
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del	52			





tema				
102-47 Lista de los temas materiales	53			
102-48 Reexpresión de la información	52			
102-49 Cambios en la elaboración de informes	52			
102-50 Periodo objeto del informe	52			
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	52			
102-55 Índice de contenidos GRI	54			
Estándares temáticos				
Serie 200 (temas económicos)				
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de Gestión				
103-1 Explicación del tema material y	14, 15			



su Cobertura				
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	14, 15			
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	16, 17			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	16, 17, 18			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18			





GRI 302: Energía 2016				
302-1 Consumo energético dentro de la organización	18, 19			
302-3 Intensidad energética	20, 21			
Agua y fluidos				
GRI 103: Enfoque de Gestión				
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	22			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	22			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	23			
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018				
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	22, 23			
303-3 Extracción de	23			

agua				
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	16, 17			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	22, 23			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24			
GRI 306: RESIDUOS 2020				
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 24			





306-3 Residuos generados	34, 35			
Cumplimiento ambiental				
GRI 103: Enfoque de Gestión				
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	47			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	47, 48			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47, 48			
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016				
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental				
Serie 400 (temas sociales)				
Empleo				
GRI 103: Enfoque de Gestión				

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	36			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	37			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37			
GRI 401: Empleo 2016				
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	37, 38, 39			
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	39			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39, 40			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39, 40			
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	41			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	41			



GRI 413: Comunidades locales 2016				
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	41, 42, 43, 44, 45, 46, 47			