

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2° edición

Periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2021.

CARTA DEL GERENTE GENERAL

GRI 102-14, 102-15

Estimados lectores:

Tengo el agrado de compartirles nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad, este reporte representa nuestro compromiso con la transparencia en la comunicación de los principales aspectos de nuestra gestión económica, social y ambiental. En el presente documento reportamos el año 2021, el cual abarcó la segunda etapa de crisis sanitaria por Covid-19, pero esta vez nos encontró mejor preparados y más adaptados a la nueva realidad.

Este período tan especial también nos interpeló respecto de nuestro desempeño social. Por ello, hoy, más que nunca, confirmamos que construir confianza es la clave para resolver juntos los grandes desafíos que nos tocan afrontar. Las condiciones de este contexto nos obligaron a modificar nuestra forma de trabajar, entendiendo que nuestras prioridades debían ser la salud de nuestra gente y de nuestros clientes e impactar positivamente en la sociedad local.

La comprensión del incremento de la actividad económica tiene un impacto positivo en el desarrollo organizacional, pero tiene su contracara en el mayor consumo de recursos y contaminación, lo cual ciertamente impacta en el medioambiente, así como en la sociedad circundante. Entender este fenómeno para balancear los intereses de las partes interesadas, es uno de los principales desafíos de nuestra empresa.

Los lineamientos y acciones a definir en este reporte implican un compromiso de nuestra empresa, comprometiendo los recursos necesarios para alcanzar cada una de metas que aquí se establecen. Si de sustentabilidad hablamos, un pilar insoslayable es el de la educación.

Además, destacamos nuestro compromiso con la calidad y el medio ambiente a través del mantenimiento de las normas ISO 9001 e ISO 14001, DERAP, e incipiente autoevaluación del programa Eco-Dealer.

Los invitamos a recorrer este documento donde encontrarán información vinculada a nuestras acciones con la sostenibilidad.

Gerencia General

QUIÉNES SOMOS

Nuestra Empresa

TM S.A. como Concesionario Oficial de la marca Toyota inicia sus operaciones en el año 1993 en la provincia de Misiones, y forma parte integrante en la actualidad del Grupo Metropol. Como parte de este grupo busca desarrollar negocios que trasciendan en el tiempo para promover el crecimiento de la empresa y de las personas.

Desarrolla sus operaciones en la ciudad de Posadas y Eldorado cubriendo y atendiendo a los clientes de la marca en la venta Convencional 0KM y Usados, Plan de Ahorro, Servicio Posventa y Repuestos y recientemente se encuentra en desarrollo la unidad de negocio de Alquiler de automóviles.

Hoy día, la firma emplea a 94 personas distribuidas en las distintas áreas, en un ambiente ameno y cordial, brindando la posibilidad de crecimiento personal y desarrollo profesional. Es en ese sentido, y siguiendo los lineamientos de Toyota Argentina S.A., la empresa capacita permanentemente a su personal, poniendo especial énfasis en el área Post Venta a efectos de satisfacer las exigencias de una creciente demanda.

En el permanente desafío y búsqueda de satisfacción del cliente la dirección ha redoblado la apuesta al mejorar las instalaciones de sus locales potenciando fuertemente su capacidad de servicio, culminando la obra nueva y reinaugurando la concesionaria en Posadas en octubre del año 2.013, ofreciendo nuevas instalaciones y mayor confort en una superficie de 7.000 m².

Asimismo, en marzo del 2.020 se finalizó la obra de la concesionaria en la ciudad de Eldorado brindando un nuevo y moderno showroom con un área de Servicio Posventa alcanzando en total de 3385.03 m².

Actualmente la empresa se encuentra certificada según las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, DERAP y Usados Certificados, y al mismo tiempo se encuentra en permanente evaluación de los programas que desarrolla la marca.





Infraestructura Operativa – Posadas
Avda. Uruguay N 5550

Posadas



Showroom 2000 m2



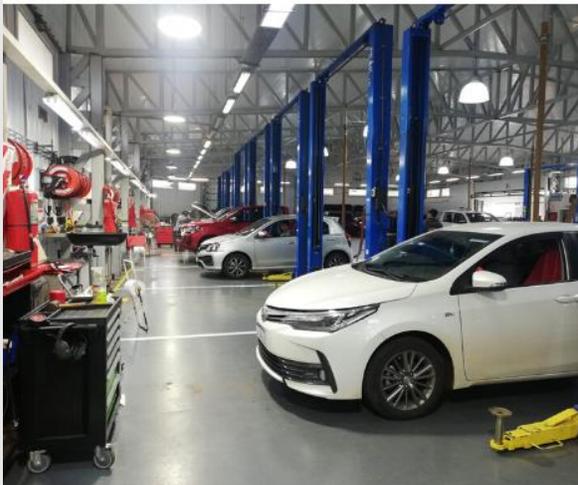
Servicio 2500 m2

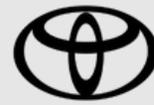


Parking 2500 m2



Nuestras Instalaciones – Sucursal Posadas





Infraestructura Operativa – Eldorado
Avda. San Martín N° 2554

Eldorado



Showroom 1450 m²



Servicio 1020 m²



Parking 1300 m²



Nuestras instalaciones - Sucursal Eldorado



Grupo Metropol

TM S.A. forma parte del Grupo Metropol, que busca desarrollar vínculos con aquellos que forman parte de nuestra cadena de valor y con los grupos de interés, para crecer como personas y como empresa, desarrollando un grupo empresario que permita ser reconocido en los mercados por la práctica de sus valores, por su capacidad de gestión y por la transformación positiva de sus negocios.

El grupo busca alcanzar sus objetivos de negocios y permitir el desarrollo de la familia propietaria, de las personas, de la empresa, y contribuir a la sociedad, como un legado, que trascienda a las próximas generaciones, a partir de la transformación de los sectores en los que operamos.

Entre las áreas de negocio, podemos destacar: Transporte Público de Pasajeros, Automotriz y Agro.



Productos y Servicios

TM S.A. se dedica a la comercialización de vehículos nuevos de la marca Toyota, a través de la modalidad Convencional, Planes de Ahorro y Digital (E-Toyota).

Como soporte, se dispone del Servicio Oficial Posventa, provisión de repuestos originales Toyota.

Adicionalmente se comercializan Usados en general, Usados certificados de la marca, además se comercializan Créditos y Seguros.

En la actualidad se ha iniciado, a través del programa de la marca, denominado Kinto, el alquiler de vehículos.

Entre los productos comercializados se incluyen los siguientes vehículos:



AUTOS



COROLLA



ETIOS HATCHBACK



ETIOS SEDAN



YARIS SEDAN



YARIS SEDAN

COMERCIAL



ETIOS AIBO



HIACE FURGON



HIACE COMMUTER



HIACE WAGON

PICK-UP



HILUX SRV/SRX



HILUX CONQUEST



HILUX DX/SR



DEPORTIVOS



GR YARIS



COROLLA GR-SPORT



COROLLA CROSS GR-SPORT



SW4 GR-SPORT



LAND CRUISER 300
GR-SPORT



HILUX GR-SPORT

HÍBRIDOS



CAMRY



C-HR



COROLLA HYBRID



RAV4



COROLLA CROSS HYBRID



PRIUS

SUV



COROLLA CROSS



LAND CRUISER 300



LAND CRUISER PRADO



SW4 DIAMOND



SW4

Grupos de interés - Stakeholders

GRI 102-40, 102-41, 102-42, 102-43

La empresa como parte de su sistema de gestión integrado, realiza la identificación y monitoreo de las partes interesadas, para lo cual involucra a representantes de cada área con la finalidad de clarificar este relacionamiento.

Para la determinación de las necesidades y expectativas se ha considerado y entrevistado a las mismas utilizando fuentes de diversos tipos como reuniones, consultas, conocimiento previo del negocio, estimaciones y conocimiento de la actividad específica.

La valoración es cualitativa considerando la eventual inclusión de requisitos en el SGI. Esta valoración implica que las partes interesadas con mayor valoración requieren mayor priorización en cuanto al aseguramiento del cumplimiento de las necesidades identificadas.

Entre las principales partes interesadas podemos citar:



Toyota Argentina: quien otorga la concesión y realizar la provisión de unidades 0 Km. y de Repuestos además brindar de servicios de capacitación de personal de ventas y de posventa.



Ministerio de Finanzas de la Nación/Unidad de información Financiera UIF: es el organismo encargado del análisis, tratamiento y transmisión de la información a los efectos de impedir y prevenir el lavado de activos (LA) y la financiación del terrorismo (FT).



Accionistas: Son los propietarios que participan en la gestión de la sociedad en la misma medida en que aporta capital en ella. Su interés radica en recibir una retribución a cambio de la inversión realizada.

Complementariamente se involucran e interesan en conocer el desarrollo y marcha de la empresa a través de la información contable y reportes de gestión emitidos por su staff gerencial.



Colaboradores: son la personas que se desempeñan en un puesto determinado realizando tareas según las políticas y procedimientos vigentes desarrollados en las distintas áreas de la empresa, según el perfil y competencia definido para cada uno.



Clientes: son aquellos que adquieren unidades nuevas o usadas, repuestos, accesorios o son atendidos por el servicio de Posventa de TM S.A.

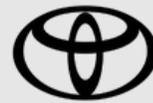


Clientes empresas –Flotas: ídem definición de clientes cuyo volumen de compra son considerables y requieren tratamiento y atención diferencial.



Comunidad: son personas que se encuentran y/o desarrollan sus actividades en la localidad y zona circundante a la empresa.

A.C.T.R.A. **ACTRA:** Asociación de concesionarios Toyota de la República Argentina.



Sobre Nuestro Reporte

GRI 102-10, 102-21, 102-45, 102-46, 102-47, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 103-1

TM S.A. presenta su 2º Reporte de Sustentabilidad anual, que brinda la información correspondiente a la operación de TM S.A. referida al período que abarca desde el 1º de enero al 31 de diciembre de 2021.

Las Gerencias fueron las encargadas de coordinar la redacción del reporte, consiguiendo la activa participación de distintas personas que la componen, logrando la aprobación final del informe por la Gerencia General.

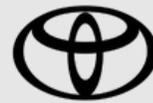
La presente es la 2da. Edición, ante consultas o sugerencias sobre nuestro reporte comunicarse a: info@tmsa.com.ar

TM S.A. garantiza la confiabilidad de los datos presentados y publicados en la página web del concesionario, www.tmsa.com.ar

GRI define el principio de materialidad en el contexto de una memoria de sustentabilidad como: “El informe debe abordar aspectos que: reflejen los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; o influyan sustancialmente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”.

Aspectos Materiales identificados

Tema material	Cobertura	Estándar GRI asociado
Eficiencia Energética	Consumo energía en el procesos productivo.	302-Energía
Gestión del agua y tratamiento de efluentes	Consumo y uso de agua, vertido de efluentes del proceso productivo.	303-Agua y Efluentes
Ética y anticorrupción	Gestión de le ética empresarial en todas las operaciones y en la cadena de valor.	205- Anticorrupción
Estrategias de ventas y posventa	Gestión para que los clientes puedan satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas	Indicador propio - Satisfacción al cliente
Formación y Desarrollo profesional	Gestión respecto a la formación y aptitudes de los empleados, como también respecto a su desempeño	405-Formación y enseñanza
Gestión del Riesgo y Cumplimiento Normativo	Gestión de los Riesgos relacionados al negocio y cumplimiento de normativo.	307- cumplimiento Ambiental
Gestión de Residuos	Gestión para minimizar la disposición final de residuos, fomentando las 3R.	306- Efluentes y Residuos
Empleo	Creación de empleo y condiciones laborales propuestas por el concesionario.	401- empleo



Estrategia de Responsabilidad Social

GRI 102-19, 102-20, 102-29, 102-31, 102-32

Si bien, a lo largo de los años, se han definido distintas actividades vinculadas a RSE, ninguna estuvo alineada a un plan y/o lineamientos específicos que guíen las mismas. En la actualidad, se han definido las siguientes:

Eje Ambiental

- Iniciativas de recuperación y reciclado de materiales de las distintas áreas.
- Definición de Política y acciones para el uso eficiente y eventual reducción de consumos.
- Captación y almacenamiento transitorio de agua, para uso en la operación de lavado.
- Reemplazos e incorporación de nuevas tecnologías para reducción de consumos.

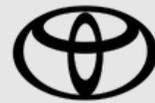
Eje Social

- Iniciativas para la incorporación de personal a partir de régimen de pasantías.
- Educación vial y concientización de normas viales para los niños.
- Promoción de la Economía Circular.
- Políticas de Género.

Agenda 2030

TM S.A. apunta a la gestión de la Sostenibilidad, minimizando los impactos negativos y maximizando los positivos de su actividad, sobre las personas y el planeta. Por ello se encuentra avanzando en el proceso para contribuir con la Agenda 2030.





Gobierno corporativo

Visión

Ser una empresa de movilidad, reconocida por la práctica de sus valores y por su capacidad de gestión y transformación positiva de los negocios.

Misión

Generar experiencias de bienestar en la movilidad, con productos y servicios de marcas prestigiosas, cumpliendo los objetivos de los involucrados.

Pilares

Respeto de las Personas.
Empresa que trasciende.

Valores

Humildad.
Entusiasmo.
Perseverancia.
Armonía.
Hacer Aprendiendo.
Eficacia.
Crear Valor.

Política del Sistema de Gestión integrado del concesionario

TM S.A. concesionario oficial de la marca Toyota, tiene como propósito la **COMERCIALIZACIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS Y USADOS EN GENERAL, PROVISIÓN DE SERVICIO DE POSVENTA Y DE REPUESTOS ORIGINALES**, brindando a sus clientes una experiencia única de calidad de servicio, cordialidad y cumplimiento, en la provincia de Misiones.

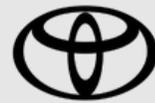
Integrando a su sistema de gestión, los requisitos de la norma ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015, así como los requisitos específicos de TOYOTA ARGENTINA, establecidos en los Manuales de Best in Town, Toyota Service Management Kodawari – TSMK y Club Toyota, asumiendo los siguientes compromisos:

- ▶ Implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y medioambiental, estableciendo objetivos y metas que permitan desarrollar y promover el mejoramiento continuo de sus procesos internos, así como su desempeño ambiental.

- ▶ Optimizar, reducir o evitar cualquier tipo de impacto ambiental originado por la infraestructura o por el desarrollo de nuestras actividades, asumiendo el compromiso de prevenir la contaminación.

- ▶ Cumplir con los requisitos legales Nacionales, Provinciales y Municipales aplicables a la actividad de la organización relacionados con sus aspectos ambientales, así como los requisitos legales aplicables al producto/servicio, además de los requisitos legales y otros requisitos establecidos por TOYOTA ARGENTINA.
- ▶ Desarrollar un servicio integral a flotas y potenciar actividades de marketing.
- ▶ Incrementar los niveles de ventas de 0 km, Usados, Post venta y Repuestos, Plan de Ahorro, manteniendo los márgenes operacionales por unidad, según objetivos de Plan de Negocios y Presupuesto de TMSA.
- ▶ Reclutar, seleccionar, realizar una efectiva inducción del personal y posterior capacitación continua, con la finalidad de desarrollar todas sus competencias y desempeño, incluyendo responsabilidades ambientales a los distintos niveles y funciones de la organización, focalizándose en el cliente, conocimiento del producto y técnica aplicada al servicio.
- ▶ Gestionar correctamente los residuos generados por las distintas corrientes de sus actividades, proporcionando a los mismos un tratamiento de acuerdo a la legislación y técnicas disponibles.
- ▶ Difundir en nuestro personal, clientes, proveedores y comunidad en general, nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, así como incentivar el desarrollo de proveedores focalizados en el cuidado medioambiental.
- ▶ Promover y mantener metodologías modernas y dinámicas del control de gestión y continuo monitoreo del desempeño y resultados.

Versión: 04 Fecha: 21/06/21



TOYOTA WAY

Enmarcados en Toyota Way, todos los concesionarios oficiales llevan al ámbito local la visión, valores y metodologías que rigen las operaciones a nivel global. De este modo, sirve como guía hacia una misma cultura empresarial común, orientada a superar las expectativas de nuestros clientes.

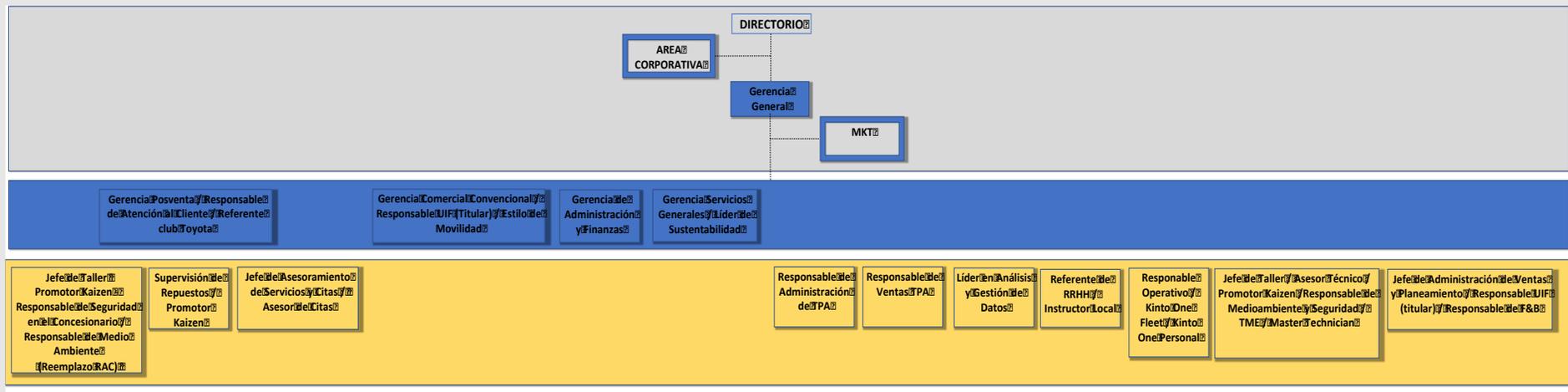
Toyota Way se basa en dos pilares: la mejora continua, a través de los conceptos de Desafío, Kaizen y Genchi Genbutsu y el respeto por las personas, que abarca los principios de la marca conocidos como Respeto y Trabajo en equipo.

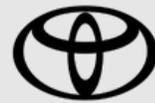


Órgano de gobierno

Desde la empresa iniciamos un proceso de desarrollo de los principios de gobierno corporativo a partir de principios sustentados en nuestra Política, misión, visión y valores que hoy guían nuestras actividades.

En TM SA la toma de decisiones está a cargo del Directorio y por colaboradores de comprobada experiencia y trayectoria profesional en la empresa.





Código de ética y conducta

GRI 102-16, 102-17, 102-25, 205-1,205-2, 205-3, 406-1

En el 2019 se ha elaborado e implementado nuestro Código de Ética y Conducta, el mismo representa el compromiso de la empresa por mantener los más altos estándares éticos en el desempeño de quienes lo integran. Complementariamente, se ha difundido al personal el siguiente código de ética:

I.-COMPROMISO

El presente CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA (en adelante, el Código) fue confeccionado para todos los integrantes del GRUPO METROPOL (en adelante, el Grupo), y representa el compromiso de la empresa por mantener los más altos estándares éticos en el desempeño de quienes lo integramos. Reconoce y otorga la importancia al cumplimiento de las leyes vigentes.

Nos comprometemos a cumplirlo y a hacer todo lo que esté a nuestro alcance para que sus proveedores, contratistas y clientes también lo respeten.

En este Código se establecen principios generales de fácil aplicación para situaciones que pueden presentarse diariamente en la jornada laboral, tendientes a fomentar el compromiso hacia una operatoria ética y responsable, evitando caer en situaciones que sean contrarias al bienestar del Grupo, como pueden ser los actos de corrupción, el otorgamiento de privilegios, beneficios personales a costa de la unidad de negocio, etc.

En ese sentido, el éxito está estrechamente relacionado con nuestro actuar íntegro y profesional, cumpliendo la ley, las políticas y los lineamientos. Es nuestra responsabilidad exigir esto mismo a todas aquellas personas con las cual nos relacionamos en los negocios.

II.-OBJETIVO

GRUPO METROPOL se esfuerza permanentemente en fomentar la confianza a través de toda la cadena de valor, actuando con transparencia y respeto.

Nuestro Código se encuentra guiado por nuestros pilares empresariales: Respeto a las personas y Empresa que trasciende, sobre las bases de nuestros valores: Humildad-Entusiasmo-Perseverancia-Armonía-Crear valor-Hacer aprendiendo-Eficacia.

III.-PRINCIPIOS ÉTICOS

En el desarrollo de nuestras funciones debemos apuntar a que las actividades cumplan debidamente las leyes, conducidos por la ética. Nuestra competitividad debe basarse exclusivamente en el mérito de nuestro servicio y atención de las necesidades del cliente-consumidor-usuario, por ello nos comprometemos a:

- 1.-Asegurar el liderazgo en el mercado en el cual participamos.
- 2.-Cuidar constantemente la rentabilidad de nuestras empresas, y líneas de negocios, optimizando lo que utilizamos y lo que gastamos, para no desperdiciar recursos. El uso de fondos y activos debe ser eficiente; siempre en miras a la rectitud ética;
- 3.-Mantener la competitividad en nuestros negocios privilegiando de la mejor forma las necesidades de nuestros clientes.

- 4.-Prevenir posibles incidentes derivados de nuestra actividad que puedan generar daño ambiental, a nuestros bienes y/o a la comunidad en general.
- 5.-No involucrarnos en situaciones que generen o puedan generar conflicto de intereses, el que se produce cuando los intereses financieros o personales resultan contradictorios con los intereses empresariales.
- 6.- Evitar intercambiar cualquier tipo de valores o bienes sobre la base del conocimiento e información adquirida en el Grupo cuando ésta no ha sido públicamente divulgada o no es públicamente conocida.
- 7.- No aconsejar a otros sobre negocios basados en información de la empresa, ni utilizar el nombre del Grupo para beneficio propio o de cualquier otra persona u organización ajena a la empresa, ni tampoco los beneficios de alguna negociación o inversión potencial, aprovechando el nivel o desempeño del cargo.

IV.-PRINCIPIOS DE CONDUCTA

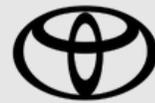
- 1.-Toda actividad será desarrollada con respeto a las leyes y a las reglamentaciones vigentes, observando el presente Código, las políticas y procedimientos establecidos por el Grupo.
- 2.-Todas las personas serán tratadas con respeto, independientemente de su jerarquía, religión, nacionalidad, sexo, características, convicciones o cualquier otra condición personal.
- 3.- Toda actividad será realizada con profesionalidad y rectitud, asumiendo las consecuencias derivadas de nuestro accionar y de las decisiones tomadas, a fin de hacer confiable nuestras acciones.
- 4.-Todos somos responsables de mantener la seguridad y limpieza en el trabajo.
- 5.-Todos debemos colaborar con las investigaciones internas.

V.- PRINCIPIOS DE CUIDADO

Entre todos debemos cuidar los activos de la empresa para hacernos sustentables en los negocios, por lo que debemos evitar pérdidas, mal uso, robo y daño, sabotajes o cualquier otra acción u omisión que no sea acorde al fin propio del activo.

Por ello nos comprometemos a:

- 1.-No divulgar la información de la empresa, de sus accionistas y familias en forma innecesaria, ni a facilitarla a terceros ajenos a la organización.
- 2.-A custodiar la información, así como también los sistemas de almacenamiento que tengamos.
- 2.-Cuidar los elementos de trabajo que se nos asignan, los que debemos reintegrar a la empresa una vez que hayamos finalizado nuestro vínculo laboral.
- 3.-Ser responsables en nuestros procesos de compras y contrataciones evitando el conflicto de intereses.



VI. CONDUCTAS NO TOLERADAS

Constituye un pilar fundamental de la empresa el respeto por las personas para el desarrollo de nuestras habilidades y para la trascendencia del negocio y la actividad, debiendo entre todos tener una convivencia laboral sana y constructiva.

Por ello;

- 1.- No aceptamos bajo ningún concepto el uso y/o comercialización de drogas y/o alcohol durante la jornada laboral.
- 2.-No aceptamos el abuso ni el acoso en ninguna de sus formas.
- 3.-No permitimos las agresiones ni físicas ni psíquicas.
- 4.- No toleramos conductas abusivas, hostiles, lesivas o que de cualquier modo signifique un perjuicio al otro, sea verbal, física o a través de gestos.
- 5.-No permitimos el ingreso a los lugares de trabajo con cualquier arma o herramienta que pudiera usarse para dañar a una persona o a un activo de la empresa.

VII. COMUNICACIÓN

Nuestra filosofía de puertas abiertas permite la libertad de acercarse a cualquier nivel jerárquico con las inquietudes que se tengan.

Para asegurar el manejo profesional, las comunicaciones y vínculos con los medios de comunicación masivos deberán dirigirse al área de Comunicación Corporativa.

Si sentimos dudas sobre la trasgresión o no de una ley, procedimiento, política o de este Código, o si observamos cualquier situación que nos preocupe, debe ser comunicada al superior inmediato o a la Gerencia Corporativa de Asuntos Legales y/o Gerencia Corporativa de Recursos Humanos y/o Gerencia Corporativa de Auditoría y Control Interno, o a través de la línea de denuncias destinada a tal fin, sin que ello nos haga objeto de cuestionamientos o represalias, siempre y cuando actuemos de buena fe.

La buena fe no significa que estemos en lo correcto, sino que estemos diciendo la verdad tal como ha acontecido y la conocemos.

Hacemos saber que toda investigación se conducirá con legalidad, confidencialidad y respeto a los derechos de las personas, apoyando al investigador durante el curso de la investigación.

Este Código será acercado a cada uno de los miembros de la organización, y será al menos una vez en el año calendario revisado y actualizado en caso de ser necesario.

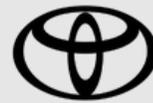
Para asegurar nuestro compromiso debemos adherirnos al mismo y a sus modificaciones y agregados.

CANAL DE DENUNCIA

Complementariamente, existe un canal de comunicación que asegura la confidencialidad ante posibles actos de corrupción o integridad a través de la página web según establecido en el Procedimiento de Gestión de las Personas.

Link de acceso:

<https://www.resguarda.com/grupometropol/ denuncias.grupometropol@resguarda.com>



Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

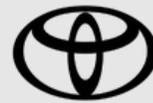
GRI 205-1, 205-2, 205-3

En la actualidad, la empresa en cumplimiento con los requisitos legales vigentes, ha incorporado y documentado en su Sistema de Gestión Integrado la metodología UIF como parte de sus procesos comerciales y administrativos.

Entre la metodología se ha mejorado y profesionalizado la verificación de orígenes de fondo, el análisis de riesgo, la determinación de las personas políticamente expuestas, la identificación de personas verificando con la lista de terrorismo, entre otras prácticas habituales en cada una de sus operaciones de ventas de 0 km y usados. Adicionalmente, existe una designación formal de los distintos actores intervinientes en este proceso interno, y complementariamente se ha incorporado el asesoramiento y capacitación permanente de consultores externos en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Como parte del proceso de inducción y formación del personal se ha incluido y desarrollado material vinculada a esta temática, y se realizan cursos de capacitación y actualización en la materia

The image shows the cover of a course document. At the top left are the logos for Toyota and TM (Toyota Misiones). At the top right is the logo for CGE (Consultores en Gestión Empresarial). The main title is 'SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE TM S.A.' in blue text on a white background. Below the title, the course name is listed: 'Curso: ASPECTOS BÁSICOS UNIDAD DE INFORMACION FINANCIERA - UIF'. At the bottom right, the instructor's name is given: 'Mgter. Ing. Sergio O. Pérez'.



MATRIZ DE RIESGO				
	Parámetro	Puntuación de 0 a 10	Ponderación	Rdo. Parcial Obtenido
1	Historial del cliente	5	0,15	0,75
3	Importe de la Operación	10	0,20	2,00
4	Tipo de Persona / Actividad / PEPs	0	0,10	0,00
5	Referencias	5	0,10	0,50
Resultado Final Obtenido				3,25

ITEM 1	Historial del Cliente (año calendario)	Puntaje
	Registra más de 1 compra	10
	Registra 1 compra	8
	Sin Historial	5

ITEM 2	Riesgo Propio de las Operaciones	Puntaje
	Deposito Bancario / Transferencia	10
	Crédito Prendario / Personal	10
	Tarjeta de Crédito (Pyme, Agronomía, etc.)	8
	Cheque Propio	8
	Cheque de Terceros	0
	Efectivo	0
	Operaciones no convencionales	0

Toda vez que un cliente combine distintos medios de pagos, se ponderará los mismos en función de su participación en el importe total de la operación.
Ej.: 70% Efectivo y 30% Crédito Prendario
 $0,7*0 + 0,3*10 = 3$ Puntos

ITEM 3	IMPORTE DE LA OPERACIÓN	Puntaje
	Menos de \$1800.000,00	10
	Igual o Más de \$1800.000,00	0

ITEM 4	TIPO DE PERSONA / ACTIVIDAD / PEPs	Puntaje
	Organismo Público / Entes Estatales	10
	Sociedades / Empresas	9
	Profesiones Liberales	8

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Aspectos materiales: Gestión de Riesgos y cumplimiento de las normas ISO 9001 Y 14001 GRI 103-1, 103-2, 103-3

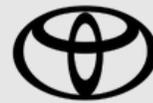
Estas Normas Internacionales especifican los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y medioambiental con lo que aporta valor a la propia organización y a sus partes interesadas, en coherencia con la política integrada de la organización, complementariamente se pretende:

- demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, incluyendo los medioambientales,
- aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables,
- mejorar el desempeño ambiental
- alcanzar los objetivos de calidad y ambientales.

Estructura documental

La estructura documental del Sistema de Gestión integrada, se encuentra organizada de la siguiente manera:

- **Procesos de Liderazgo y Planificación**
 - Manual de Gestión Integrada
 - Política de Gestión Integrada
 - Objetivos de Gestión
 - Revisión por la Dirección



- **Procesos Apoyo y Operación**
 - Venta de Unidades
 - Venta de Repuestos (*Incluye gestión de Lubricantes*)
 - Servicio de Postventa
 - Gestión de Garantías y Campañas
 -
- **Procesos Apoyo y Operación**
 - Confirmación Metrológica
 - Gestión de las Personas
 - Identificación de Aspectos Ambientales y Requisitos Legales
 - Mantenimiento y Gestión de Residuos
 - Preparación y Respuesta ante Emergencias
 - Compras y Evaluación de Proveedores
 - Control de Información Documentada
 - Control Operacional (*Gestión de Residuos Peligrosos*)
- **Procesos de Evaluación de Desempeño y Mejora**
 - No Conformidades, Acciones Correctivas y Mejora
 - Auditorías Internas y cumplimiento Legal Medioambiental

Además, TM S.A. esta alineado a los Programas de Desarrollo Ambiental definidos por Toyota como DERAP y ECO DEALER en pos de cumplir los requerimientos y establecer mejoras ambientales. Estos programas buscan motivar acciones y concientizar sobre el cuidado del medio ambiente, afianzando así el compromiso ambiental de Toyota en la Red de Concesionarios.



Diagrama de Procesos

La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de la organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.



TOYOTA MISIONES

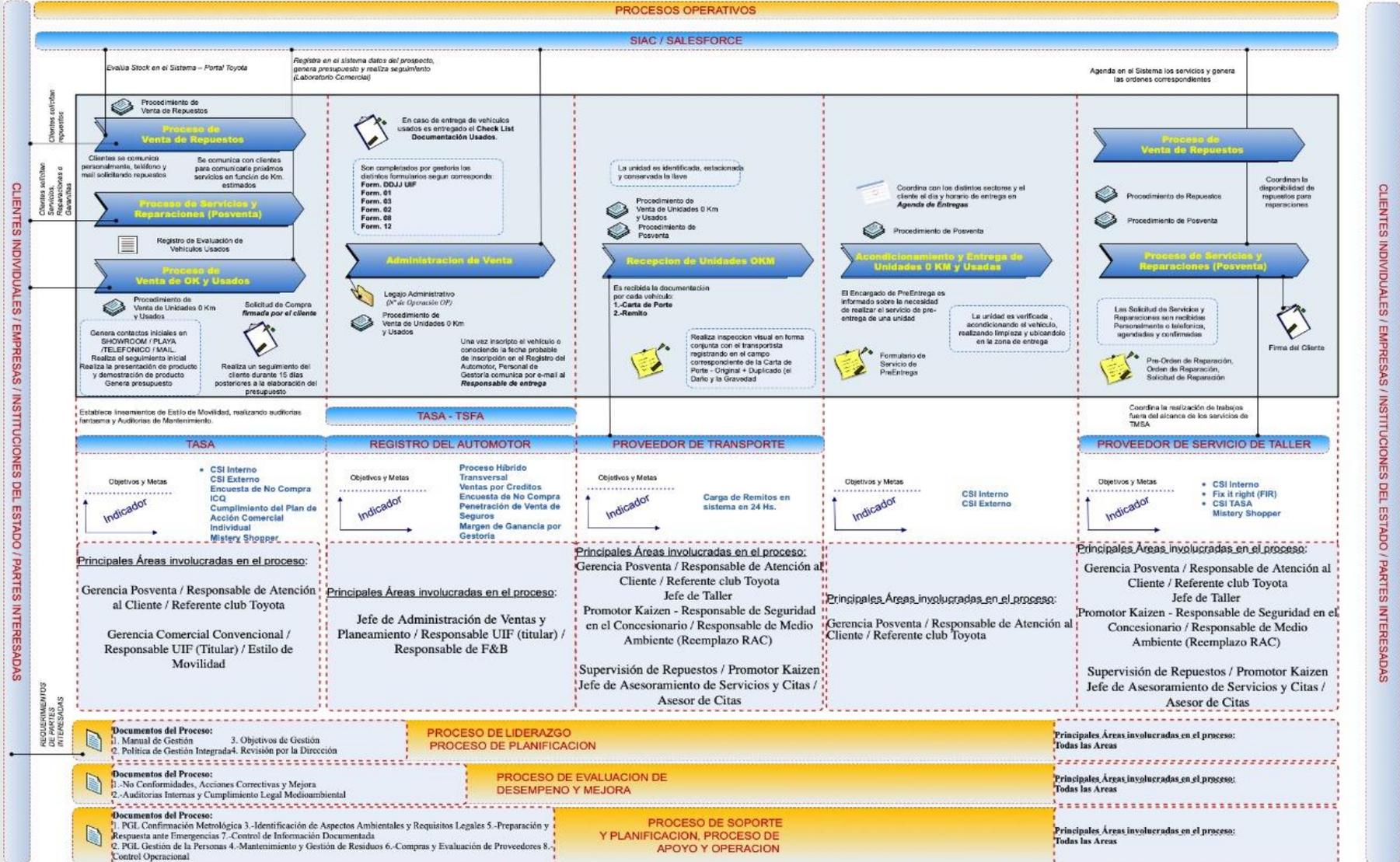


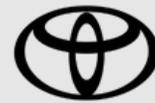
MANUAL DE CALIDAD DIAGRAMA DE PROCESOS

Fecha de Vigencia: 01 Noviembre de 2022

Versión: 03.

Página 1 de 1



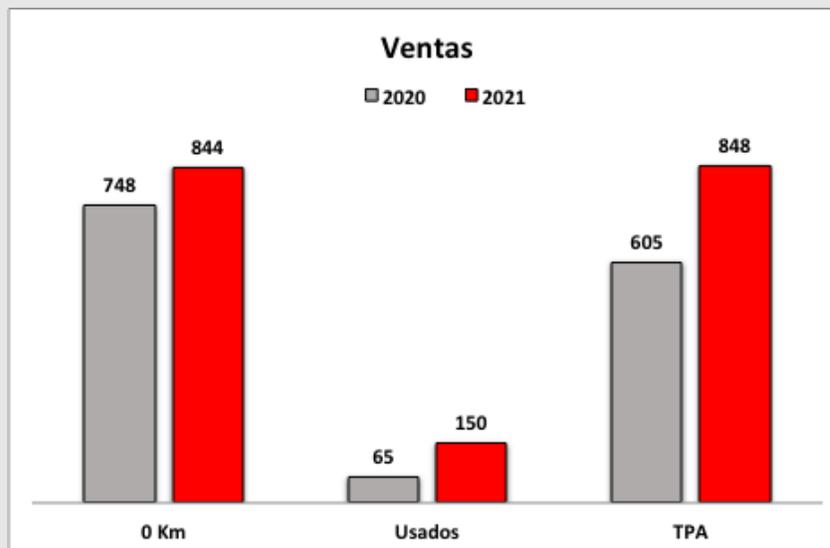


DESEMPEÑO ECONÓMICO

Son presentados los principales ratios que sustentan el desarrollo de la organización, satisfaciendo a las partes interesadas y visualizando el éxito de la estrategia y planificación vigente.

Indicador de ventas

VENTAS	2020	2021	EVOLUCIÓN
0 Km	748	844	12,8%
Usados	65	150	130,8%
TPA	605	848	40,2%



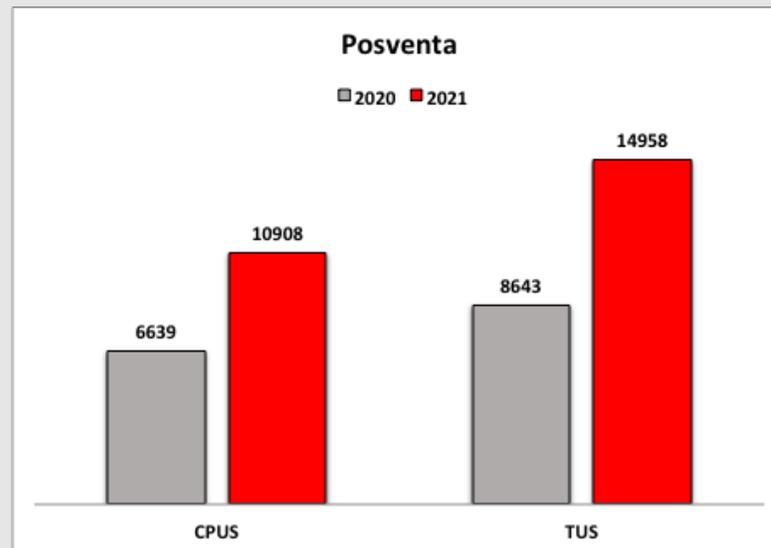
Las ventas se miden en unidades.

*TPA: Toyota Plan de Ahorro.



Indicador de Posventa

VENTAS	2020	2021	EVOLUCIÓN
CPUS	6639	8643	30,2%
TUS	10908	14958	37,1%



Medido en unidades.

CPUS: Unidades atendidas a cargo del cliente.

TUS: Total de unidades atendidas.

RECLAMOS Y QUEJAS

Estos ingresan como reclamos telefónicos, personales, vía correo electrónico y por libro de sugerencias.

Durante el 2021 se han registrado 42 comunicaciones de las cuales 30 corresponden a la Sucursal Posadas y 12 corresponden a Eldorado:

El origen es:

- Supervisión Administración de Ventas / Entregas
- Gerencia Comercial Plan de Ahorros
- Gerencia Posventas
- Gerencia Comercial Convencional

Los principales reclamos están vinculados a la satisfacción por servicios realizados a las unidades, así como la percepción respecto a los acuerdos comerciales. En todos los casos los mismos son

tratados mediante su comunicación a las áreas involucradas a fin de dar respuesta al cliente y en línea con los procedimientos de gestión integrada.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Aspectos materiales: eficiencia energética, Gestión del agua, Gestión de Residuos, Gestión de riesgos y cumplimiento Normativo. GRI 102-11, 306-2, 307-1.

Son presentados los principales ratios y acciones ambientales desarrolladas por la organización, alineados a la política de gestión integrada las cuales muestran una evolución hacia la reducción de consumo de los distintos recursos, disposición responsable de residuos e integración social de los planes ambientales como el reciclado.

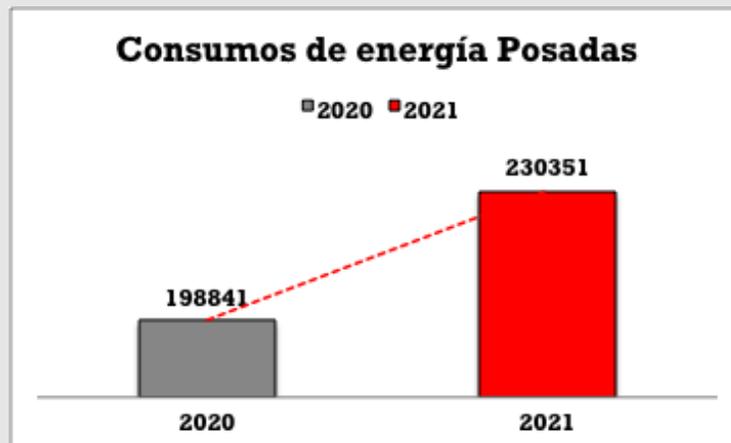
Indicadores de consumo de energía eléctrica (KW/h)

El consumo de energía es monitoreado periódicamente con el objetivo puesto en acciones de mejora a efectos de lograr su reducción con la instalación de nuevas tecnologías. Debido a esto se evidencia una reducción de consumo por servicio en ambas sucursales.

Sucursal Posadas

Indicadores de consumo Energía			
Posadas	2020	2021	
Consumo Energía eléctrica Kw	198841	230351	↑
Total de unidades de servicio	5683	9685	↑
Kw/servicio	34,99	23,78	↓

Comparativa de consumo de energía sucursal Posadas, periodos 2020 y 2021.



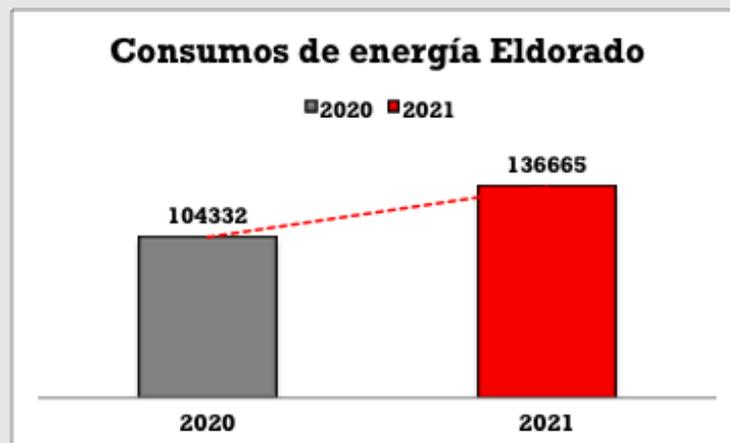
Consumos medidos en Kw/h.



Sucursal Eldorado

Indicadores de consumo Energía			
Eldorado	2020	2021	
Consumo Energía eléctrica Kw	104332	136665	↑
Total de unidades de servicio	2734	4390	↑
Kw/servicio	38,16	31,13	↓

Comparativa de consumo de energía sucursal Eldorado, periodos 2020 y 2021.



Consumos medidos en kw/h.

Gas natural (m3)

No aplica.

Cambio Climático, Calidad de Aire y Reducción de Emisiones GEI (opcional)

No se han realizado acciones para el periodo informado.

Indicadores de consumo de agua

Aspecto material: gestión del agua.

GRI 303-1, 303-2, 303-4, 303-5

La gestión del agua está en línea con el desafío Ambiental propuesto por Toyota 2050, en especial con el Desafío 4 cuyo objetivo es disminuir y optimizar el uso del agua.



Total consumo de agua (m3)

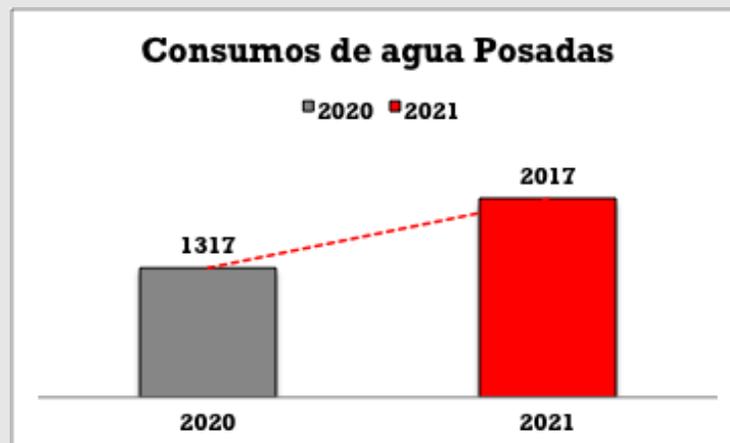
Con el objetivo puesto en la gestión adecuada del agua, se ha logrado disminuir y optimizar su uso, evidenciando una reducción del consumo por servicio realizado en ambas sucursales.

Sucursal Posadas

El consumo de Agua total muestra un incremento por el aumento de Unidades atendidas pero a nivel de consumo por unida /servicio muestra un mantenimiento y leve disminución.

Indicadores de consumo Agua			
Posadas	2020	2021	Evolución
Consumo H2O en m3	1317	2017	53,2% ↑
Total de unidades de servicio	5683	9685	70,4% ↑
m3/servicio	0,23	0,21	↓

Comparativa de consumo de agua sucursal Posadas, periodos 2020 y 2021.



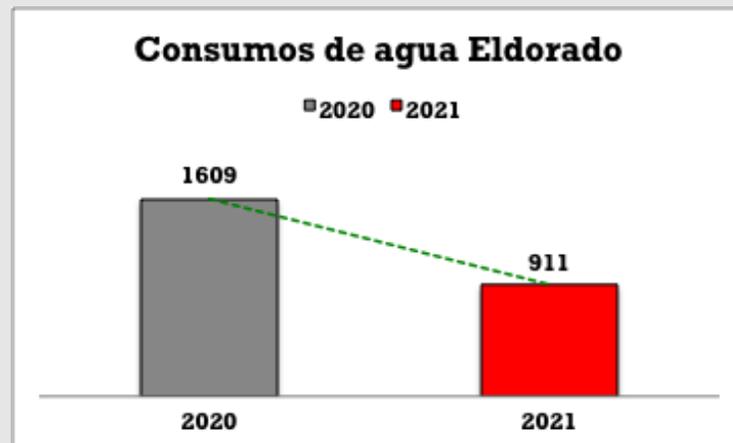
Consumo medido en m³



Sucursal Eldorado

Indicadores de consumo Agua			
Eldorado	2020	2021	Evolución
Consumo H2O en m3	1609	911	-43,4% ↓
Total de unidades de servicio	2734	4390	60,6% ↑
m3/servicio	0,59	0,21	↓

Comparativa de consumo de agua sucursal Eldorado, periodos 2020 y 2021



Consumo medido en m³.

Recuperación de agua

Esta actividad se enmarca en el Desafío Ambiental 2050, para el periodo 2021 se encuentra finalizada la obra del sistema de captación, almacenamiento y uso de agua de lluvia, el mismo será utilizado para el lavado de unidades de la Sucursal Eldorado. El sistema tiene prevista la recolección del agua de lluvia por canaletas de los techos, cuenta con una capacidad de almacenamiento de 20.000 litros, que con las características de abundantes precipitaciones de la zona se obtendría un importante porcentaje de agua de lluvia reutilizada. El sistema cuenta con un sistema de bombeo y filtrado del agua, optimizando el uso de este recurso tan valioso.



GRI 305- EMISIONES

No medido en el periodo.

Indicadores de generación de residuos

Aspecto material: gestión de residuos.
GRI 306-2, 306-4

Residuos generales asimilables a urbanos

No medido en el periodo.

Residuos especiales (sólidos y líquidos)

TM SA se encuentra en un compromiso marcado en la separación de Residuos en origen clasificando los mismos en domiciliarios y en Residuos Peligrosos, los cuales se almacenan en lugares habilitados y luego son retirados por transportistas habilitados, que los trasladan para su tratamiento y disposición final por operadores inscriptos en el registro nacional.

Corrientes de Residuos Peligrosos Generadas:

Y8 Desechos de aceites minerales no aptos para el uso a que estaban destinados.

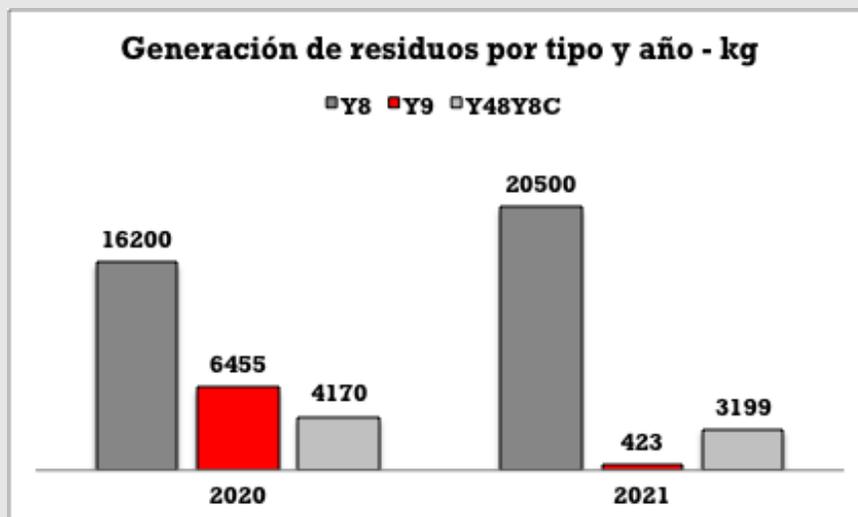
Y9 Mezclas y emulsiones de desecho de aceite y agua o de hidrocarburos y agua.

Y48Y8C Materiales y/o elementos diversos contaminados con alguno o algunos de los residuos peligrosos.

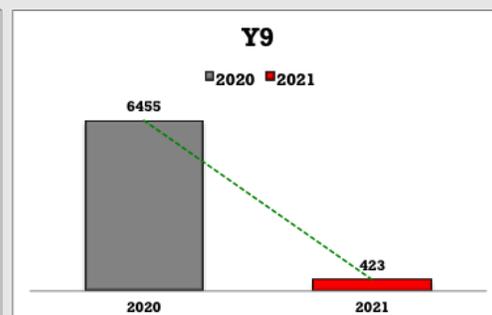
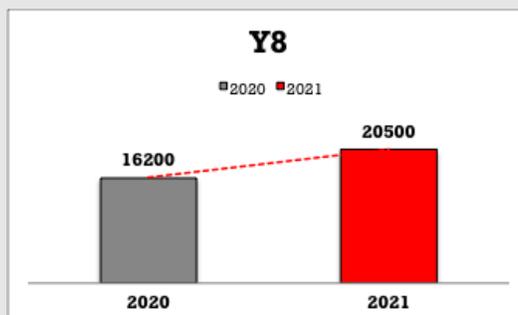


Sucursal Posadas

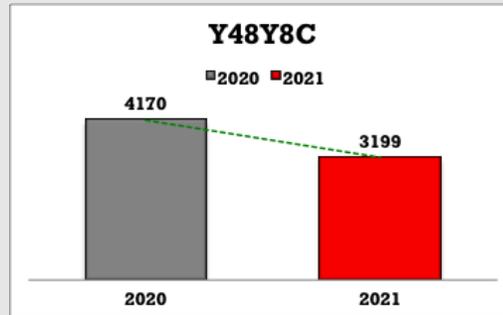
Indicadores de Residuos			
POSADAS	2020	2021	Evolución
Y8	16200	20500	26,5% ↑
Y9	6455	423	-93,4% ↓
Y48Y8C	4170	3199	-23,3% ↓
Y31 Y34	470,4	310	-34,1% ↓



Comparativa por año, expresada en kg.



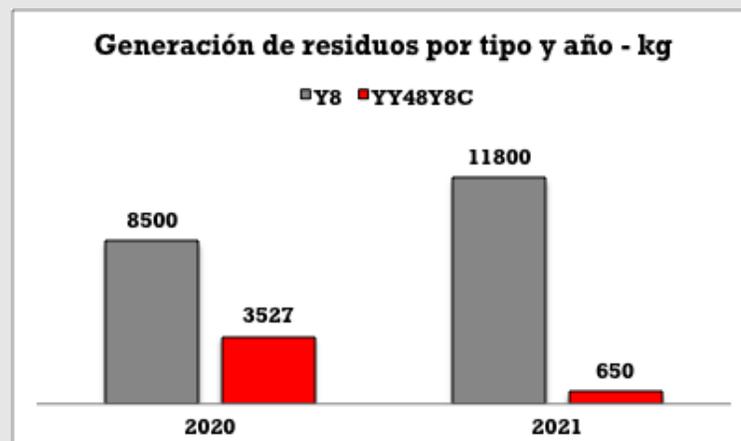
Comparativa por año, expresada en kg.



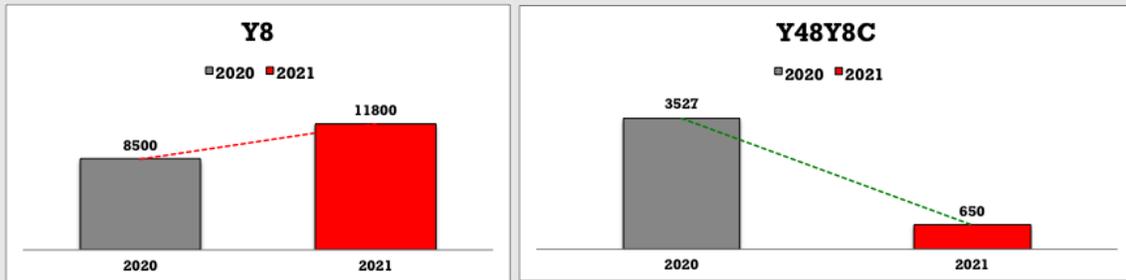
Comparativa por año, expresada en kg.

Sucursal Eldorado

Indicadores de Residuos			
ELDORADO	2020	2021	Evolución
Y8	8500	11800	38,8% 
Y48Y8C	3527	650	-81,6% 
Y31 Y34	201,6	0	



Comparativa por año, expresada en kg.



Comparativa por año, expresada en kg.

Reciclado (si aplica)

Con el objetivo de efectuar una mejor separación y aprovechamiento de los residuos generados, a finales del 2021 se elaboró una matriz que refleja el circuito de cada residuo desde su generación, determinando el origen, destino, responsable interno y datos de contacto del receptor de los mismos, se determina el uso de un registro interno a efectos de contar con la trazabilidad de cada residuo reciclado.



TOYOTA MISIONES

 		CIRCUITO DE RESIDUOS							
CICLO DE VIDA	TIPO DE RESIDUO	ORIGEN	DESTINO	DATOS DE CONTACTO	FRECUENCIA DE ENVÍO/RETIRO	REGISTRO EXISTENTE	TEXTO REMITO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
RECICLA	CARTÓN (OTROS)	POSVENTA	RECICLADOS POSADAS (\$16 por kilo)	Romina CALLE 124 N° 2927 CEL. 3764 622428	SEMANAL	REMITO TM S.A.	Se entrega la cantidad xx de kilos para su reciclado. Nombre de quien recibe: DNI Firma:	LUIS GALARZA	SE ENTREGA EN SITIO
RECICLA	RADIO/MULTIMEDIA	GARANTÍA	VECINO SUSTENTABLE/RECICLADO	ALEJANDRO MIRINIGO 3764901535	SEMESTRAL	REMITO TM S.A.	Se entrega xx kilos de Autopartes electrónicas para su reciclado/reutilización. Nombre de quien retira: DNI Firma	AGUSTIN SENGER	SE RETIRA EN CONCESIONARIA
RECICLA	ELECTRÓNICA	POSVENTA/ADMINISTRACIÓN/VENTAS							SE RETIRA EN CONCESIONARIA
RECICLA	COMANDO LUCES	GARANTÍA	ECO PUNTO		MENSUAL /TRIMESTRAL	REMITO TM S.A.	Se entrega xx kilos de Autopartes plásticas para su reciclado/reutilización. Nombre de quien retira: DNI Firma	AGUSTIN SENGER	SE ENTREGA EN SITIO
RECICLA	REPUESTOS PLÁSTICO (POLIPROPILENO, POLICARBONATO, ABS, POLIETILENO, OTROS)	POSVENTA	ECO PUNTO						SE ENTREGA EN SITIO
RECICLA	BATERÍAS	POSVENTA	FUSIÓN BATERÍAS (CHIPLY) batería 45 amp \$900 Baterías 75 amp \$1300	GABRIEL PARED 3764 288776	TRIMESTRAL	REMITO TM S.A./REMITO PROVEEDOR Y CERTIFICADO	Se entrega xx unidades de baterías de 45 amp y xx unidades de baterías 75 amp, por un valor de \$xxx. Nombre de quien retira: DNI Firma	AGUSTIN SENGER/CARLOS DETCKE	SE RETIRA EN CONCESIONARIA
RECICLA			RECICLABLES POSADAS \$110 X KG	Romina CALLE 124 N° 2927 CEL. 3764 622428					AGUSTIN SENGER
RECICLA	AMORTIGUADORES	GARANTÍA/POSVENTA	DEPÓSITO OBERÁ	Nestor 02474674499	TRIMESTRAL	REMITO TM S.A.	Se entrega xx unidades de catalizadores de automóviles para su reciclado/reutilización. Nombre de quien recibe: DNI Firma	AGUSTIN SENGER	ENTREGA EN SITIO
RECICLA	TAMBORES METÁLICOS	POSVENTA	RECICLADOS POSADAS (\$16 por kilo)SCRAP METALICO/RECICLADO	Romina CALLE 124 N° 2927 CEL. 3764 622428	MENSUAL	REMITO TM S.A./REMITO PROVEEDOR	Se entrega xx kilos de autopartes metálicas para su reciclado. Nombre de quien recibe: DNI Firma:	AGUSTIN SENGER	ENTREGA EN SITIO
	PASTILLAS DE FRENO	POSVENTA							
	PLACA Y DISCO DE EMBRAGUE	GARANTÍA/POSVENTA							
	COMPRESOR DE AIRE ACONDICIONADO	GARANTÍA							
	CERRADURAS	GARANTÍA							
	DISCO DE FRENO	GARANTÍA							
	INYECTORES	GARANTÍA							
	BOMBA EMBRAGUE	GARANTÍA							
	CILINDRO EMBRAGUE	GARANTÍA							
	BUJÍAS PRECALENTADORAS	GARANTÍA							
RIENDAS	GARANTÍA								
RECICLA	INFLADORES (RESIDUOS TELA)	GARANTÍA	VECINO SUSTENTABLE/RECICLADO	GUSTAVO AZZIMONTI RENZO 3764 876249	TRIMESTRAL	REMITO TM S.A.	Se entrega xx unidades de cubre asientos para su reutilización. Nombre de quien retira: DNI: Firma:	CARLOS ATENCIO	SE RETIRA EN CONCESIONARIA



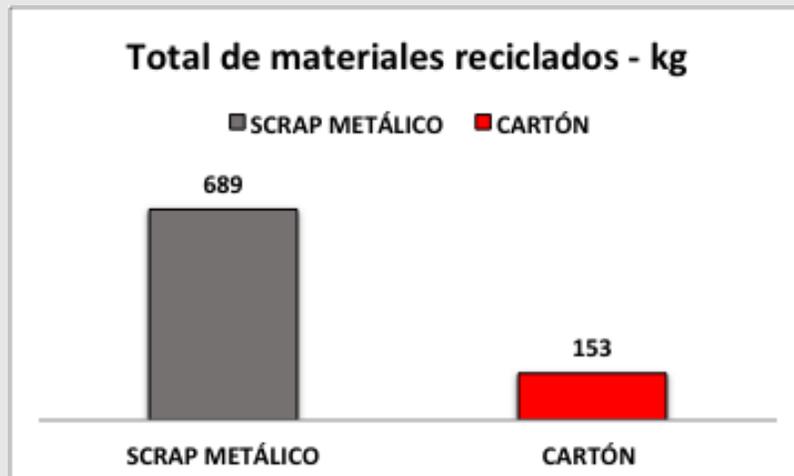
Posadas

A partir de la elaboración de circuito de residuos, se logró el reciclado de los siguientes materiales para el periodo:

MATERIAL	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
SCRAP METALICO	261	KG
BOLSAS DE AIRBAG	800	UNIDADES

Eldorado

MATERIAL	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
SCRAP METALICO	428	KG
CARTON	153	KG



Totales reciclados de Sucursal Posadas y Eldorado.

Reciclado de Airbags

A partir de dicho circuito, a fines del 2021 se inició un proyecto de reciclaje de bolsas de airbags generadas a partir de las campañas de seguridad, se comienza a trabajar con un grupo de mujeres emprendedoras de la ciudad de Posadas a quien se le hace entrega de 800 bolsas, para que posteriormente realice diferentes productos de uso cotidiano, agregando valor a los mismos.

En el proceso de diseño, surgen productos finales como:

- Bolsas multiuso
- Mochilas
- Manteles
- Bolsa de residuos para palanca de cambios

Todos estos productos se comercializan en la Eco feria realizada a nivel local. Además, se prevé la exhibición en el concesionario a partir del 2022.



SEPARACIÓN



ENTREGA



CONFECCIÓN DE PRODUCTOS



CIRCUITO DE RECICLADO DE BOLSAS DE AIRBAGS

Reutilización

Con el objetivo de efectuar una mejor separación y aprovechamiento de los residuos generados, a finales del 2021 se elaboro una matriz que refleja el circuito de cada residuo desde su generación, determinando el origen, destino, responsable interno y datos de contacto del receptor de los mismos, se determina el uso de un registro interno a efectos de contar con la trazabilidad de cada residuo reutilizado a efectos de medir las cantidades reutilizadas por tipo.

 		CIRCUITO DE RESIDUOS							
CICLO DE VIDA	TIPO DE RESIDUO	ORIGEN	DESTINO	DATOS DE CONTACTO	FRECUENCIA DE ENVÍO/RETIRO	REGISTRO EXISTENTE	TEXTO REMITO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
REUTILIZA	CARTÓN (DONACIÓN CAJAS LIMPIAS Y ENTERAS)	POSVENTA	HOSPITAL DE JUGUETES/DONACIÓN	AV. MARTÍN FIERRO N° 3825 3764675760	SEMANAL	REMITO TM S.A.	Se entrega la cantidad de xx kilos con destino a la reutilización para el traslado de juguetes. Nombre de quien recibe: DNI Firma	CARLOS ATENCIO/LUIS GALARZA	SE ENTREGA EN SITIO
REUTILIZA	PALLET	POSVENTA	TASA	JUAN VERON-CONSULTAR QUIEN ES EL CONTACTO EN TASA	MENSUAL /TRIMESTRAL	REMITO TM S.A.	Se entrega la xx cantidad de pallets para se reutilización. Nombre de quien recibe DNI Firma	JUAN VERON	SE RETIRA EN CONCESIONARIA
REUTILIZA	CATALIZADORES	GARANTÍA/POSVENTA	DEPÓSITO OBERÁ	Nestor 02474674499	TRIMESTRAL	REMITO TM S.A.	Se entrega xx unidades de catalizadores de automóviles para su reciclado/reutilización. Nombre de quien recibe: DNI Firma	AGUSTIN SENGER	ENTREGA EN SITIO
REUTILIZA	TAPIZADO DE ASIENTOS	GARANTÍA	VECINO SUSTENTABLE/RECICLADO	GUSTAVO AZZIMONTI RENZO 3764 876249	TRIMESTRAL	REMITO TM S.A.	Se entrega xx unidades de bolsas de airbag para su reutilización. Nombre de quien retira: DNI Firma:	CARLOS ATENCIO	SE RETIRA EN CONCESIONARIA
REUTILIZA	BURLETES	GARANTÍA	GOMERÍA RAPAIS GARUPÁ	CLODOMIRO PEREYRA 3764 246773	TRIMESTRAL	REMITO TM S.A.	Se entrega xx unidades de autopartes de goma para su reutilización y reciclado. Nombre de quien retira: DNI Firma:	AGUSTIN SENGER	SE RETIRA EN CONCESIONARIA
	CUBIERTAS	POSVENTA							
	COLIZA DE VIDRIO	GARANTÍA							

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

GRI 307-1

Actualmente, la política del Sistema de Gestión Integrado según la norma ISO 14001 incluye el compromiso hacia prevención de la contaminación, mejora del desempeño ambiental y el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables.

Complementariamente se realiza anualmente una auditoria de cumplimiento legal, de manera complementaria a las auditorías internas del SGI, con la finalidad de evaluar el grado de cumplimiento y realizar las adecuaciones necesarias.

La totalidad de los requisitos se encuentran incluidos en el Listado de Requisitos Legales, la que es periódicamente revisada para asegurar que la misma incluya la base normativa de leyes, decretos resoluciones, ordenanzas y disposiciones aplicables vigentes.

Desafío Ambiental 2050

Alineado al desafío establecido por la marca, la concesionaria desarrolla en distintas formas estrategias y planes para lograr el cumplir tal objetivo, las cuales se resumen en cuadro adjunto.



Potenciar la promoción y comercialización de vehículos híbridos.



Implementar y mantener el programa DERAP.



Desarrollar paulatinamente tareas y procesos tendientes a inicialmente a medir las emisiones de CO2 y planificar su reducción de manera gradual.

Adicionalmente se ha establecido una iniciativa de promoción y concientización del uso racional de la energía y recursos hogareños que se implementara gradualmente.



Actualmente la sucursal de Eldorado, dispone de un sistema de captación y recuperación de agua de lluvia para su utilización en el lavado de unidades.

Gradualmente se están adecuando las instalaciones (caudalímetros de lavadero) para monitorear el efectivo uso de agua en el proceso de lavado, compatibilizando el uso de recurso y la calidad del lavado.



Identificar y establecer metodología sistemática para poner a disposición de actores locales de partes y sus componentes para ser reutilizados



Promover la conciencia ambiental, inicialmente al personal de la concesionaria, considerando las características únicas de la provincia de Misiones y su rica biodiversidad.

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

GRI 308 –

No medido en el periodo.

DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 401-1

Indicadores de cantidad de colaboradores

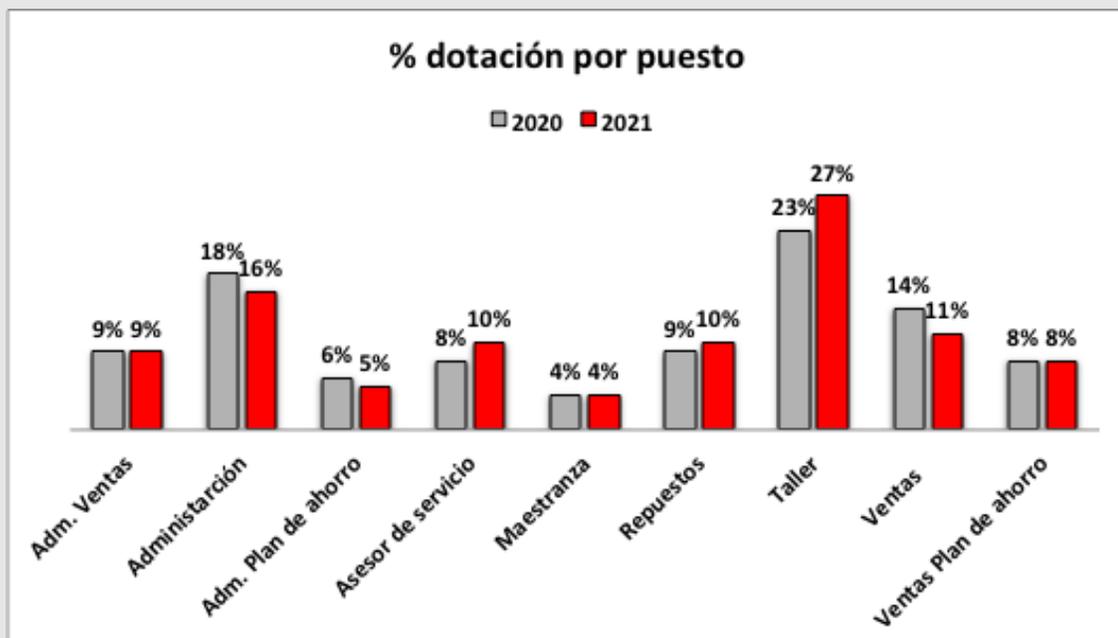
Año	Cantidad	% colaboradores distribuido por género	
		Masculino	Femenino
2020	75	73%	27%
2021	94	75%	25%

Total de colaboradores distribuidos por género.



% dotación por puesto	2020	2021
Adm. Ventas	9%	9%
Administración	18%	16%
Adm. Plan de ahorro	6%	5%
Asesor de servicio	8%	10%
Maestranza	4%	4%
Repuestos	9%	10%
Taller	23%	27%
Ventas	14%	11%
Ventas Plan de ahorro	8%	8%

Porcentaje de la dotación por puesto.





Edad Promedio de la dotación		
Año	Masculino	Femenino
2020	39	36
2021	40	37

Edad Promedio de antigüedad de los colaboradores.

Promedio de antigüedad		
Año	Promedio	Unidad
2020	5,1	Años
2021	3,8	Años

Promedio de antigüedad de los colaboradores (años).

Índice de rotación del personal	
Año	Índice
2020	40%
2021	30%

Índice rotación de los colaboradores

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 403-

Actualmente la empresa no cuenta con un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, aunque se encuentra explotando de manera incipiente, las estadísticas básicas asociadas.

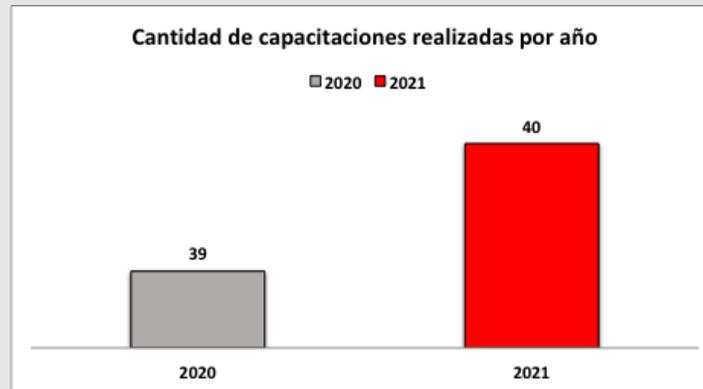
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 404-1

La empresa cuenta con un procedimiento para la realización de capacitaciones internas y externas (TASA) con un Programa Anual, su registración y medición de eficacia, adicionalmente dispone de una metodología de evaluación de desempeño.

CAPACITACIONES		
	2020	2021
Cantidad de capacitaciones	39	40
Horas totales de capacitación	37,5	38





Cantidad de capacitaciones anuales.

VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

TM SA ha desarrollado actividades de vinculación con principales empresas y la comunidad en general a través de diferentes actividades realizadas durante el año, promoviendo a través de la mismas las principales actividades económicas y puntos de interés turísticos de la Provincia de Misiones, como así también se ha promovido en los niños y adolescentes el conocimiento y compromiso con normas de Seguridad Vial.

TORNEO DE GOLF – PRESENTACIÓN COROLLA CROSS

Fue realizado en mayo del 2021 en la localidad de Oberá – Prov. De Misiones en sitio “Camellias Golf”, que fue desarrollado por una empresa misionera referente de producción y comercialización de Té, y constituye un puntos de intereses dentro de la Ruta del Té .





DÍA DEL NIÑO- APRENDEMOS JUGANDO

Realizado en el mes de Julio de 2021 como Evento presencial en TM Posadas, cuyo slogan fue “Aprendemos Jugando”, y conto con la participación de la Escuela de Educación Vial – DPV. Se convocó a hijos de clientes y personal de la empresa, a disfrutar de una jornada con los niños donde se realizaron juegos y un recorrido de un mini circuito donde los niños con bicicletas y monopatines, circulaban teniendo que respetar semáforos y señales de tránsito.





MI PRIMER AUTO

Realizado el 07 de Octubre de 2021 en TM Eldorado, cuyo objetivo fue invitar a los jóvenes de 17 y 18 años que van a acceder a su primer autorización de manejo, a vivir una experiencia de juegos y educación vial. Los ganadores de este encuentro han obtenido cursos de manejos dictado por profesores matriculados en la ciudad de Eldorado.





DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 405 –

No medido en el periodo.

EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

GRI 414 –

No medido en el periodo.

Indicadores de satisfacción del cliente

Indicador propio

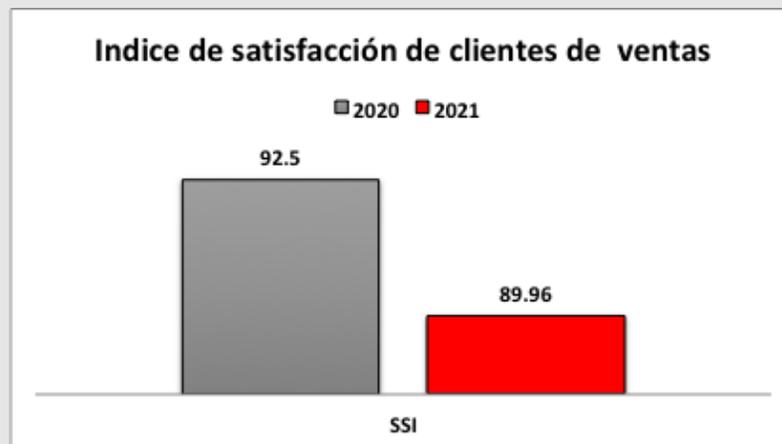
Periódicamente, evaluamos la satisfacción de nuestros clientes para asegurarnos de cumplir sus necesidades y superar sus expectativas tanto en Ventas como en los Servicios de Posventa.

A continuación se detallan los principales indicadores:

Indicador de ventas

Resultados del periodo 2020 y 2021:

CLIENTES		
	2020	2021
SSI	92,5	89,96

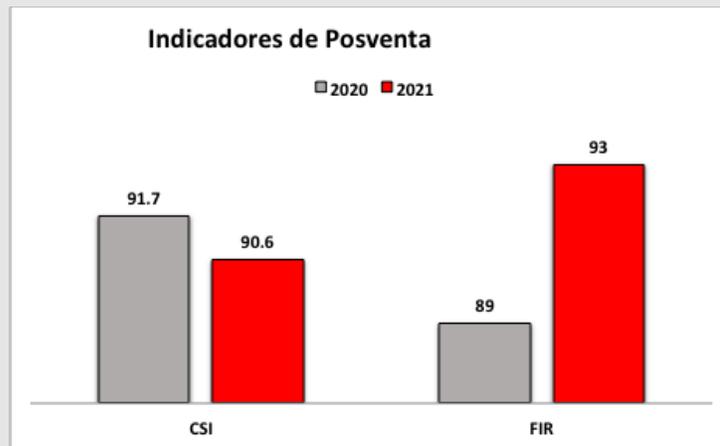




Indicador de Posventa

Resultados del periodo 2020 y 2021:

POSVENTA		
	2020	2021
CSI	91,7	90,6
FIR	89	93



CSI: índice de satisfacción de clientes de servicio de Posventa.
FIR: índice de satisfacción de clientes de reparación de Posventa.

Cabe resaltar, que con la finalidad mejorar la performance del desempeño del SSI y del CSI, se han desarrollado y se encuentran en distinto grado de avance, planes de acción como ser el monitoreo continuo, la revisión y rediseño de los procesos, digitalización de llamadas entrantes, optimización del call center, involucramiento y capacitación continua del personal, entre otras actividades.



CONTENIDOS GRI

Contenido	Descripción	Página
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	13
102-11	Principio o enfoque de precaución	28
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	2
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	19
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	19
102-19	Delegación de autoridad	14
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	14
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	13
102-25	Conflictos de intereses	19
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	14
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	14
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informe de sustentabilidad	14
102-40	Lista de grupos de interés	11
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	11
102-43	Enfoque para la participación de grupos de interés	11
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	13
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	13
102-47	Lista de temas materiales	13
102-50	Período objeto del informe	13
102-51	Fecha del último informe	13
102-52	Ciclo de elaboración de informes	13
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	13
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	13-22
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	19-22
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti corrupción	19-22
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	19-22
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	29
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	29
303-4	Vertido de agua	29
303-5	Consumo de agua	29
306-2	Residuo por tipo y método de eliminación	28-32
306-4	Transporte de residuos peligrosos	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	28-32-39
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	40
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	42
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	19

TM S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021 utilizando como referencia los Estándares GRI 2016.

Contacto de RSE en la organización:

Lic. Julio Martínez

Gerencia de Servicios Generales / Líder de Sustentabilidad

jmartinez@tmsa.com.ar

Tel. (0376) 4446200