



TM
TOYOTA MISIONES



REPORTE DE **SUSTENTABILIDAD**



(Período del 01/01/2024- 31/12/2024)



TABLA DE CONTENIDOS



- 1** Capítulo 1
Sobre Nosotros-4
- 2** Capítulo 2
Gobierno Corporativo-16
- 3** Capítulo 3
Desempeño Económico-25
- 4** Capítulo 4
Desempeño Ambiental-33
- 5** Capítulo 5
Desempeño Social-61
- 6** Capítulo 6
Desempeño Social -
Comunidad-73

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Contenido GRI 2-22



Estimados lectores:

Nos llena de orgullo presentar, por cuarto año consecutivo, nuestro Reporte de Sustentabilidad. Este documento es mucho más que un resumen de acciones y resultados: es el reflejo del compromiso, la pasión y la responsabilidad con la que asumimos cada desafío durante 2024.

Vivimos en un mundo donde el crecimiento económico debe ir de la mano con el respeto por el planeta y las personas. Somos conscientes de que cada avance trae consigo una mayor demanda de recursos y, al mismo tiempo, el desafío de mitigar los impactos sobre nuestro entorno. Este conocimiento nos motiva a actuar con conciencia, buscando armonizar los intereses de nuestra organización, la comunidad y el medio ambiente.

Reafirmamos con orgullo nuestro compromiso con la calidad y la Sustentabilidad, respaldados por las certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, así como por los estándares DERAP. No conforme con ello hemos dado un paso más allá, incorporando nuevas certificaciones que refuerzan nuestra responsabilidad social y ambiental certificando el programa Eco-Dealer de Toyota Argentina.

Sabemos que el verdadero motor del cambio son las personas. Por eso, invertimos en la formación continua de nuestro equipo, convencidos de que educar y sensibilizar a nuestro capital humano es clave para alcanzar un desarrollo sostenible real.

A través de la innovación tecnológica, la gestión eficiente de recursos y la reutilización de agua, avanzamos hacia un modelo de negocio más responsable y respetuoso con el planeta.

Este Reporte es una invitación a mirar juntos hacia el futuro: un futuro donde nuestras acciones de hoy construyan un legado positivo para las generaciones que vienen. Gracias a cada Cliente, a los Accionistas, a los colaboradores, a los proveedores y a toda la comunidad que camina junto a nosotros en este propósito compartido.

Atentamente.

Lic. Francisco Formanowicz
GERENTE GENERAL



1

SOBRE NOSOTROS



SOMOS PARTE DE GRUPO METROPOL. BUSCAMOS DESARROLLAR NEGOCIOS QUE TRASCIENDAN EN EL TIEMPO PARA PROMOVER EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA Y DE LAS PERSONAS.

NUESTRA EMPRESA

Contenido GRI 2-1, 2-2

TM S.A. es una empresa que forma parte de la red de concesionarios oficiales de Toyota Argentina, desarrollamos negocios sostenibles que impulsan el crecimiento de la empresa y las personas. Operamos en Posadas y Eldorado, ofreciendo ventas de vehículos nuevos y usados, planes de ahorro, servicios posventa, repuestos y el programa de alquiler de unidades Kinto.

Empleamos a 119 personas y seguimos los lineamientos de Toyota Argentina, capacitando continuamente a nuestro personal, especialmente en el área de posventa, para satisfacer la creciente demanda, con 838 unidades 0 km vendidas el último año.

Estamos certificados según las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Estilo de Movilidad Toyota y Ecodealer (Posadas) y adherimos a los programas DERAP y Usados Certificados.

Además, durante el 2024 hemos alcanzado el primer puesto DEP (DEALER EVALUATION PROGRAM), logrando posicionar a TM SA como líderes en calidad de servicio dentro de la red de concesionarios del país.



SUCURSAL POSADAS



SUCURSAL ELDORADO



INFRAESTRUCTURA OPERATIVA

AVDA. URUGUAY 5550 - POSADAS



SHOWROOM
2000 m2



SERVICIO
2500 m2



PARKING
2500 m2

AV. SAN MARTÍN 2554/2544 - ELDORADO



SHOWROOM
1450 m2



SERVICIO
1020 m2



PARKING
1300 m2



Como parte integrante del Grupo Metropol, TM S.A. se esfuerza por fortalecer los vínculos con todos los actores de su cadena de valor y los grupos de interés, promoviendo un crecimiento compartido tanto a nivel empresarial como personal. Nuestra visión es consolidar un grupo empresarial que se distinga en los mercados no solo por la excelencia en la gestión, sino también por la coherencia en la práctica de nuestros valores y la capacidad de generar impactos positivos y sostenibles en nuestros negocios.

El compromiso del Grupo Metropol va más allá de los objetivos financieros; nos enfocamos en impulsar el desarrollo de las personas, contribuir al crecimiento de la empresa y generar un impacto positivo en la sociedad. Esta misión está impulsada por la convicción de que nuestras acciones deben dejar un legado duradero, beneficiando a las generaciones futuras y transformando los sectores en los que operamos.



Nuestras principales áreas de negocio abarcan sectores clave como el Transporte Público de Pasajeros, la Industria Automotriz y el Agro, cada uno de los cuales juega un papel fundamental en nuestra estrategia para impulsar la sostenibilidad y generar valor a largo plazo.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Contenido GRI 2-6

Nos especializamos en la comercialización de vehículos nuevos de la marca Toyota a través de tres modalidades: Convencional, Planes de Ahorro y Digital (E-Toyota). Brindamos también Servicio Oficial de Posventa y la provisión de repuestos originales Toyota, asegurando calidad y respaldo en cada operación. Ofrecemos vehículos usados de todas las marcas, incluyendo unidades certificadas por Toyota, y facilitamos servicios complementarios como créditos, seguros y alquiler de unidades mediante la plataforma KINTO, completando así una propuesta integral orientada a las necesidades de nuestros clientes.



GRUPOS DE INTERÉS - STAKEHOLDERS

Contenido GRI 2-28, 2-29

Toyota Argentina S.A.

Quien otorga la concesión y realiza la provisión de unidades 0 Km y de Repuestos, además de brindar servicios de capacitación al 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).

A.C.T.R.A

Es la Asociación de concesionarios Toyota de la República Argentina.

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.

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

Bomberos de la provincia de Misiones

Provisión de servicio de asistencia ante siniestros y emergencias ambientales.

Colegios Técnicos, Pasantías

Instituciones educativas de carácter técnico a través de las cuales son incorporados estudiantes en carácter de pasantes en TM S.A. para el desarrollo de experiencia en el área de posventa (técnicos).

Comunidad

Grupos de interés que se encuentren involucrados en las acciones de ESG, relacionadas con la medición del impacto económico, social y ambiental.

Clientes flotilleros

Clientes cuyo volumen de compra son considerables y requieren tratamiento y atención diferencial.

Policía de la provincia de Misiones

Provisión de servicio de seguridad física, sus bienes e infraestructura.

Otras partes interesadas

Grupos u organizaciones que pueden afectar o verse afectadas por las actividades, decisiones, políticas o desempeño de la organización.



SOBRE ESTE REPORTE

Contenido GRI 2-3a, 2-3b, 2-4

El Reporte de Sustentabilidad 2024 de TM S.A., ha sido elaborado de conformidad con los Estándares (Global Reporting Initiative), versión 2021. Tiene una frecuencia anual y reporta a la operación de TM S.A. comprendida en el período entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2024.

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 4ta. Edición, ante consultas o sugerencias sobre nuestro reporte, los invitamos a comunicarse a: info@tmsa.com.ar La empresa garantiza la confiabilidad de los datos presentados, este documento se presenta en formato digital en la página web del concesionario, www.tmsa.com.ar

TM S.A. realiza su rendición de cuentas con esta herramienta de Reporte de Sustentabilidad a partir del año 2021.



Informe de Sustentabilidad

Año 2021

Año 2022

Año 2023

TEMAS MATERIALES Y DE COBERTURA

Contenido GRI, 2-23, 3-1, 3-2, 3-3

El enfoque de materialidad de GRI se centra en identificar los impactos más relevantes de una organización en los ámbitos económico, ambiental y social —incluyendo los derechos humanos—, con el objetivo de que los reportes de sustentabilidad sean transparentes, precisos y reflejen fielmente los efectos clave de sus actividades.



A través del análisis de materialidad, es posible identificar y priorizar los temas más relevantes para la empresa, así como comprender cuáles son los asuntos que más preocupan a los grupos de interés y cómo estos impactos se relacionan con el modelo de negocio, en ambas direcciones. Esta herramienta resulta fundamental para alinear la estrategia de sustentabilidad con las expectativas de los distintos públicos involucrados.

Tema Material	Cobertura	Estándar GRI Asociado
Eficiencia Energética	● Gestión para minimizar el consumo de energía en el proceso productivo	302 - Energía
Gestión del agua y tratamiento de efluentes	● Estrategias para reducir el consumo y promover el uso responsable del recurso natural, además de controlar los vertidos de efluentes del proceso productivo	303 - Agua y Efluentes
Ética y anticorrupción	● Implementación de una gestión ética en todas las operaciones y en la cadena de valor y políticas ABAC (anticorrupción y anti soborno)	205 - Anticorrupción
Fidelización de clientes de ventas y posventa. Resolución de quejas	● Gestión orientada a satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes tras la adquisición de productos y servicios	Indicador propio - Encuestas de satisfacción al cliente 103 - Enfoque de gestión 201 - Desempeño Económico
Formación y Desarrollo profesional	● Estrategias enfocadas en la formación, habilidades, desempeño, y desarrollo profesional de los empleados	405 - Formación y enseñanza
Gestión del Riesgo y cumplimiento normativo	● Administración de riesgos relacionados con el negocio y cumplimiento de normativas vigentes	307 - Cumplimiento Ambiental
Gestión de Residuos	● Acciones para reducir la disposición final de los residuos, promoviendo la reducción, reutilización, y reciclaje de materiales	306 - Efluentes y Residuos
Contribución a la Economía Circular	● Creación de empleo y mejora de las condiciones laborales para grupos vulnerables	306 - Efluentes y Residuos 401 - Empleo
Calidad de vida	● Promoción de un entorno laboral seguro y saludable	403 - Salud y seguridad en el trabajo

Tema Material	Cobertura	Estándar GRI Asociado
Educación ambiental y consumo responsable	● Fomento de la conciencia sobre la importancia de construir una sociedad en armonía con la protección del medio ambiente	Reutilización de embalajes
Innovación, desarrollo, mejora	● Desarrollo y optimización de procesos que contribuyan a mitigar el impacto de sus acciones	Certificaciones
Programas de Sustentabilidad y Responsabilidad Social	● Establecer estándares y fomentar mejoras prácticas en toda la red de concesionarios	-
Relación con Asociación de Concesionarios de Toyota en Argentina	● Identificación de necesidades y expectativas a través de reuniones y comunicaciones, orientadas a desarrollar el negocio y establecer alianzas estratégicas	-
Empleo y educación	● Generación de oportunidades de formación y empleo a través de pasantías, alianzas con instituciones educativas y programas internos de capacitación	401 - Empleo 404 - Capacitación y Educación
Seguridad Vial	● Generación de conciencia en la comunidad mediante capacitaciones, alianzas y eventos orientados a la prevención de accidentes	413 – Comunidad local 416 – Salud y seguridad del cliente



ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Contenido GRI 2-12, 2-14, 2-23, 2-24

A lo largo de los años, se han desarrollado diversas acciones orientadas a fortalecer el compromiso de la organización con la sustentabilidad. Actualmente, este enfoque se sostiene y consolida a través de las siguientes líneas de trabajo:

EJE AMBIENTAL

- 01** Iniciativas de recuperación y reciclado de materiales de las distintas áreas.
- 02** Definición de Política y acciones para el uso eficiente y reducción de consumos.
- 03** Captación y almacenamiento transitorio de agua de lluvia, para uso en la operación de lavado.
- 04** Reemplazos e incorporación de nuevas tecnologías para reducción de consumos.
- 05** Promoción de la movilidad sustentable.

EJE SOCIAL

- 01** Educación para la empleabilidad.
- 02** Actividades de concientización en Seguridad Vial.
- 03** Promoción de la Economía Circular.
- 04** Vinculación con la Comunidad: capacitación a las fuerzas públicas en la atención de emergencias con vehículos híbridos.
- 05** Emprendedurismo y equidad de género.

EJE GOBERNANZA

- 01** Código de ética y conducta.
- 02** Canal de denuncia.
- 03** Políticas ABAC.





ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD

Contenido GRI 2-12, 2-14, 2-23, 2-24



AGENDA 2030

TM S.A. reafirma su compromiso con la gestión de la sustentabilidad, orientando sus esfuerzos a minimizar los impactos negativos y potenciar los impactos positivos de sus actividades sobre las personas y el planeta. En coherencia con este enfoque, la empresa avanza activamente en su contribución a la Agenda 2030, identificando los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** en los que puede generar un mayor impacto y alinear sus acciones estratégicas para contribuir efectivamente a su cumplimiento.

3 SALUD Y BIENESTAR



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



5 IGUALDAD DE GÉNERO



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



13 ACCIÓN POR EL CLIMA





2 GOBIERNO CORPORATIVO

Contenido GRI 2-9, 2-10

La estructura de gobierno de TM S.A. ha sido concebida para asegurar la transparencia, la rendición de cuentas y la eficacia en la toma de decisiones. La empresa cuenta con un equipo directivo conformado por profesionales con diversas competencias y una sólida trayectoria, lo que permite una gestión integral, estratégica y alineada con los valores de la organización.

Los procesos de gobernanza incluyen mecanismos formales de supervisión y control, así como políticas estrictas que garantizan el cumplimiento de principios éticos y de integridad en todas las operaciones. Además, se lleva a cabo una evaluación periódica de riesgos y oportunidades, promoviendo una gestión proactiva y responsable en todos los niveles de la compañía.



VISIÓN

Ser una empresa de movilidad reconocida por la práctica de sus valores y por su capacidad para gestionar y transformar positivamente los negocios.



MISIÓN

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



PILARES

Respeto por las Personas: Valorar y considerar a cada individuo en todas las interacciones.

Empresa que Trasciende: Enfocada en dejar un impacto duradero y positivo en la industria y en la comunidad.



VALORES

- Humildad
- Entusiasmo
- Perseverancia
- Armonía
- Aprendizaje continuo
- Eficacia
- Creación de valor

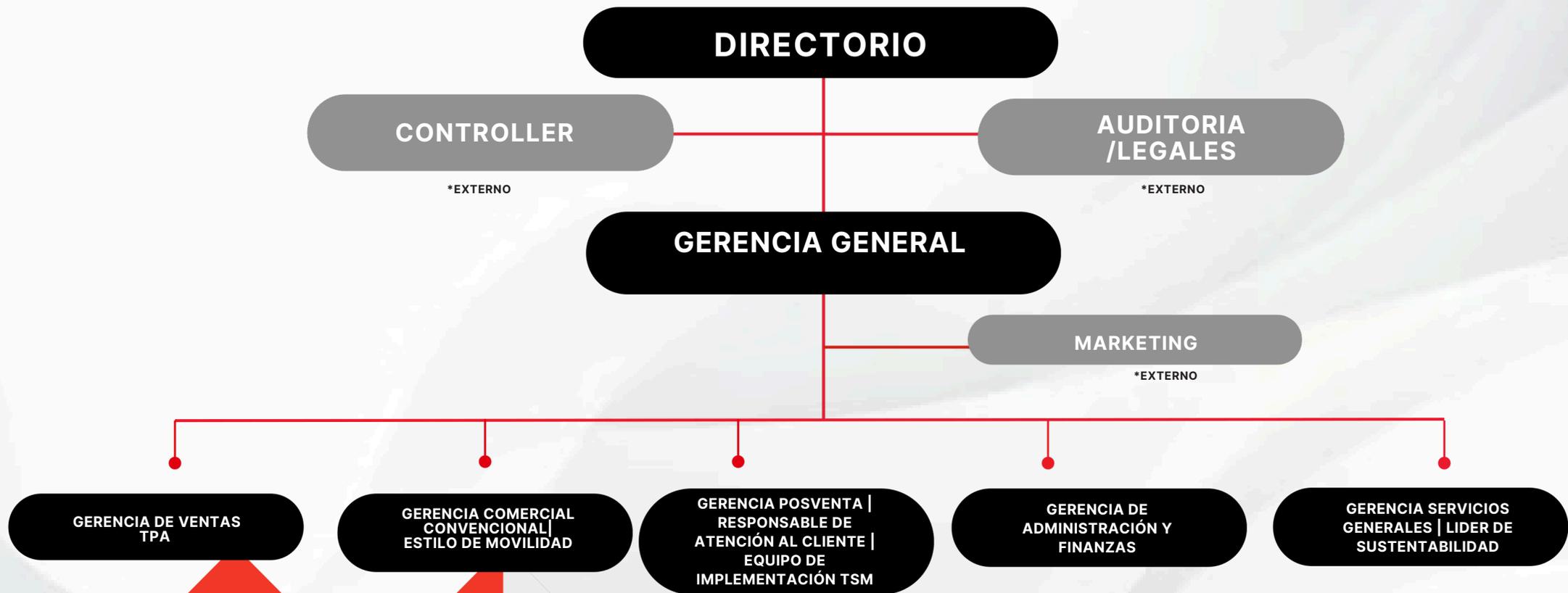
POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DEL CONCESIONARIO

TM S.A. concesionario oficial de la marca Toyota, tiene como propósito la VENTA DE VEHÍCULOS NUEVOS MARCA TOYOTA, POR CANAL CONVENCIONAL Y PLAN DE AHORRO Y USADOS EN GENERAL. SERVICIOS DE ALQUILER DE VEHÍCULOS A TRAVÉS DEL PROGRAMA KINTO. SERVICIO OFICIAL POST VENTA, PROVISIÓN DE REPUESTOS ORIGINALES TOYOTA Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS ASOCIADOS, brindando 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 Programas de Estilo de Movilidad Toyota - Best in Town, Toyota Service Management Kodawari 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.
- ▶ La organización debe cumplir con los requisitos legales nacionales, provinciales y municipales relacionado con aspectos ambientales y de productos/servicios, así como con las normativas de TOYOTA ARGENTINA. Esto garantiza el cumplimiento normativo integral.
- ▶ 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 y seleccionar personal, realizar inducción y capacitación continua para desarrollar competencias y desempeño, incluyendo responsabilidades ambientales. Se enfoca en el cliente, el conocimiento del producto y la 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.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA



PROGRAMA DE COMPLIANCE

Aspectos materiales: Ética y anticorrupción GRI 2-23, 2-24,2-25, 2-26, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 407-1

Desde 2019, TM S.A. cuenta con un Código de Ética y Conducta aplicable a todos sus colaboradores, el cual establece los principios y valores que guían el accionar diario de la organización. En 2023, en línea con el compromiso continuo con la integridad, se adhirió al Programa de Compliance propuesto por Toyota Argentina, adaptado específicamente a la realidad de los concesionarios.

Este programa permite fortalecer la transparencia, prevenir la corrupción y mejorar los procesos de debida diligencia. Como parte de su implementación, se elaboraron 12 documentos que fueron formalizados como procedimientos internos. Estos instrumentos organizan y evalúan la información relativa a las actividades comerciales, contribuyendo a una mejor identificación y gestión de riesgos legales y éticos.

Documentos:

- ✓ Código de ética y conducta.
- ✓ Política y guía anti soborno y anticorrupción.
- ✓ Política y guía de compras.
- ✓ Política y guía de Donaciones y Patrocinios.
- ✓ Política y guía de Regalos y Hospitalidades.
- ✓ Política de Viajes.
- ✓ Desembolsos.
- ✓ Relaciones con funcionarios de gobierno.
- ✓ No Represalias.
- ✓ Debida Diligencia.
- ✓ Descuentos Comerciales.
- ✓ Contratación a ex funcionarios de gobierno.

COMPLIANCE

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

En 2019, la empresa adoptó y aplicó el Código de Ética y Conducta del Grupo Metropól, reforzando su compromiso con los más altos estándares éticos. El Código es aplicable a todos los integrantes del Grupo Metropól y enfatiza el cumplimiento de las leyes vigentes. Establece principios generales para fomentar un comportamiento ético y responsable, evitando la corrupción, el otorgamiento de privilegios y beneficios personales a costa del negocio.

El **Grupo Metropól busca fomentar la confianza y la transparencia a lo largo de toda la cadena de valor**, guiándose por sus pilares empresariales y valores fundamentales como respeto, humildad, entusiasmo, perseverancia, armonía, creación de valor y aprendizaje continuo.

En términos de principios éticos, el Código establece que debemos asegurar el liderazgo en el mercado, optimizar recursos y rentabilidad y mantener la competitividad basada en el mérito, prevenir daños ambientales y comunitarios, evitar conflictos de interés, proteger la información confidencial y usar adecuadamente el nombre y recursos del Grupo.

Respecto a los principios de conducta, se subraya el cumplimiento de leyes y reglamentaciones, el respeto e igualdad en el trato, la profesionalidad y responsabilidad en las acciones, la seguridad y limpieza en el trabajo y la colaboración en investigaciones internas.

Además, el Código detalla principios de cuidado que incluyen la protección de información confidencial, la custodia de activos y recursos empresariales y la responsabilidad en compras y contrataciones.

No se toleran conductas como el uso y comercialización de drogas y alcohol durante la jornada laboral, el abuso y acoso en cualquier forma, las agresiones físicas y psíquicas, las conductas hostiles y perjudiciales, ni el ingreso con armas o herramientas peligrosas.

El Grupo promueve una filosofía de puertas abiertas, permitiendo que cualquier inquietud sea comunicada a los niveles jerárquicos adecuados. Las dudas o preocupaciones sobre la transgresión de leyes, políticas o el Código deben ser comunicadas a las gerencias correspondientes o a través de la línea de denuncias.

Este Código se revisa y actualiza al menos una vez al año, asegurando su relevancia y efectividad.

INTEGRACIÓN EN EL PROGRAMA ESG

CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN Desde 2018, TM S.A. participa activamente en las jornadas de capacitación, entrenamiento y mentoring brindadas por el Programa de Sustentabilidad - ESG (Environmental, Social and Governance). Estas instancias formativas tienen como objetivo fortalecer las capacidades de los concesionarios para identificar y abordar las necesidades de sus comunidades locales, promoviendo la implementación de proyectos sociales de alto impacto y alineados con los principios de sustentabilidad.

DESARROLLO CONJUNTO CON TOYOTA ARGENTINA Durante el año 2024, TM S.A. continuó alineándose con los lineamientos del Programa de Sustentabilidad, participando activamente en su desarrollo junto a Toyota Argentina S.A. y otros 43 concesionarios de la red. Esta colaboración permitió implementar diversas prácticas sustentables, orientadas a generar un impacto positivo en el entorno, promoviendo el bienestar social y ambiental en las comunidades locales.

AUTODIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN Como parte del Programa de Desarrollo ESG, TM S.A. lleva a cabo periódicamente un proceso de autodiagnóstico para evaluar su desempeño en materia ambiental, social y de gobernanza. Esta herramienta permite identificar riesgos y oportunidades clave, facilitando el diseño de estrategias y planes de acción orientados a fortalecer la sustentabilidad de la organización y su impacto positivo en la comunidad.



DESARROLLO DE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



TM S.A. contribuye al desarrollo de reportes de sustentabilidad siguiendo los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI). Estos informes documentan y reportan las prácticas sostenibles implementadas y sus resultados, alineándose con el 100% de los concesionarios que han desarrollado estos informes.

DESIGNACIÓN Y SELECCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

Contenido GRI 2-10

La empresa sigue la política del Grupo Metropol para la selección de puestos gerenciales, basada en la formación de ternas, perfiles con competencias específicas y priorización de búsquedas internas. En la concesionaria, el procedimiento "Gestión de las personas" incluye estos criterios y el proceso de inducción para puestos operativos. Aunque aún no existen políticas de género formalizadas, se están considerando medidas para promover la equidad. En este marco, se han realizado reuniones con CAMEM para intercambiar experiencias y avanzar en la incorporación de la perspectiva de género



FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS IMPACTOS Y VERIFICACIÓN EXTERNA

Contenido GRI 2-5, 2-12

Actualmente, las funciones de la Gerencia General y de las Gerencias de área están definidas en los perfiles de puesto, incluyendo responsabilidades en calidad y sustentabilidad. La Gerencia participa en la elaboración del plan de negocios, alineado a pautas corporativas y al análisis FODA anual, y supervisa su implementación mediante revisiones sistemáticas y reuniones semanales con los Gerentes y Referentes. Además, el Directorio del Grupo Metropol realiza una verificación externa independiente del Reporte, aportando objetividad y experiencia para mejorar la calidad y credibilidad de la información y de futuros reportes.



FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA PRESENTACIÓN DE REPORTES DE SUSTENTABILIDAD

Contenido GRI 2-14

Actualmente, dentro de la estructura organizativa, la responsabilidad de la elaboración y revisión de los reportes de sustentabilidad anuales recae en el Líder de Sustentabilidad. La aprobación final de dichos informes corresponde a la Gerencia General, en consulta con la Gerencia de Planeamiento Corporativo del Grupo Metropol.



RESTRICCIONES DE CONFIDENCIALIDAD

Contenido GRI 2-19, 2-20, 2-21

Actualmente, existen políticas no documentadas de remuneración variable para la Gerencia General y los Gerentes de área, validadas por el Grupo Metropol. La información sobre compensaciones individuales no se publica, ya que se rige por los convenios vigentes y por decisión empresarial.

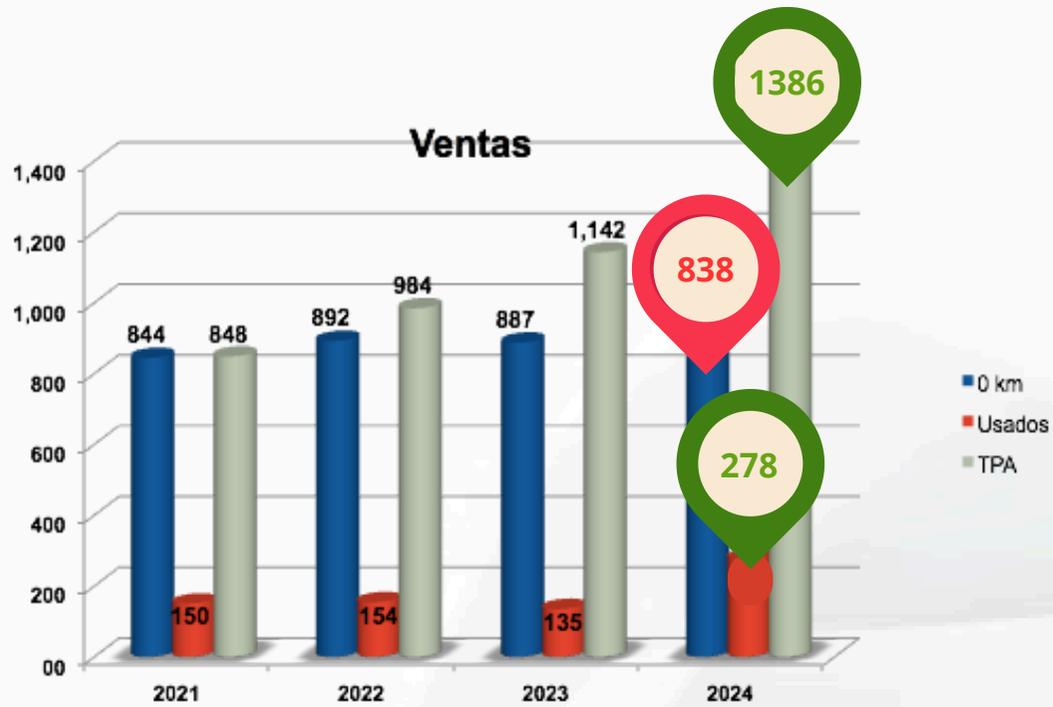
3

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Contenido GRI 3-3, 201-1

En este capítulo se presentan los principales ratios que reflejan el rendimiento económico de la organización. Estos indicadores clave permiten evaluar la efectividad de la estrategia y planificación, responden a las expectativas de las partes interesadas y demuestran el éxito en el desarrollo económico de la empresa.

INDICADOR DE VENTA

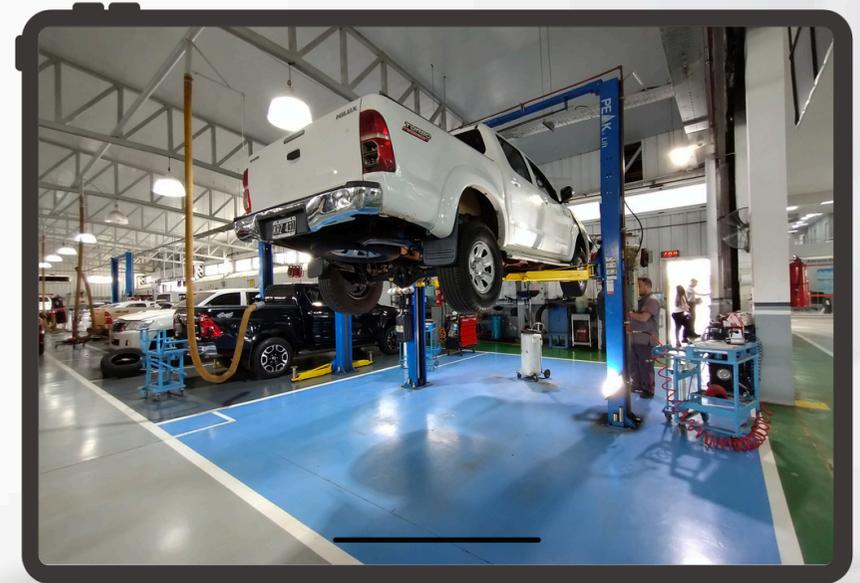
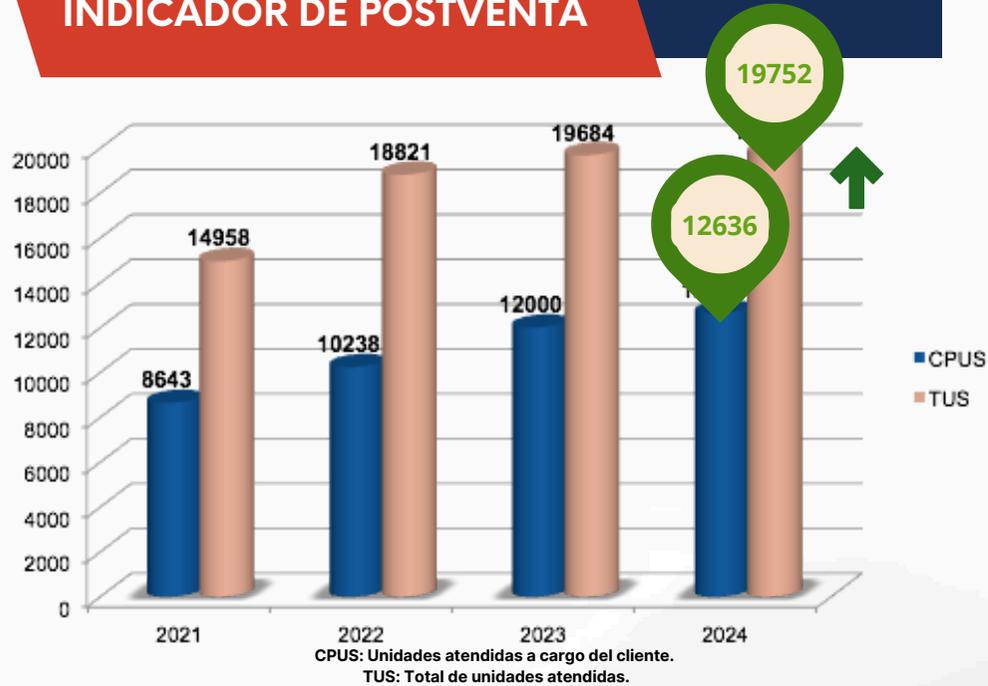


Las ventas se miden en unidades.

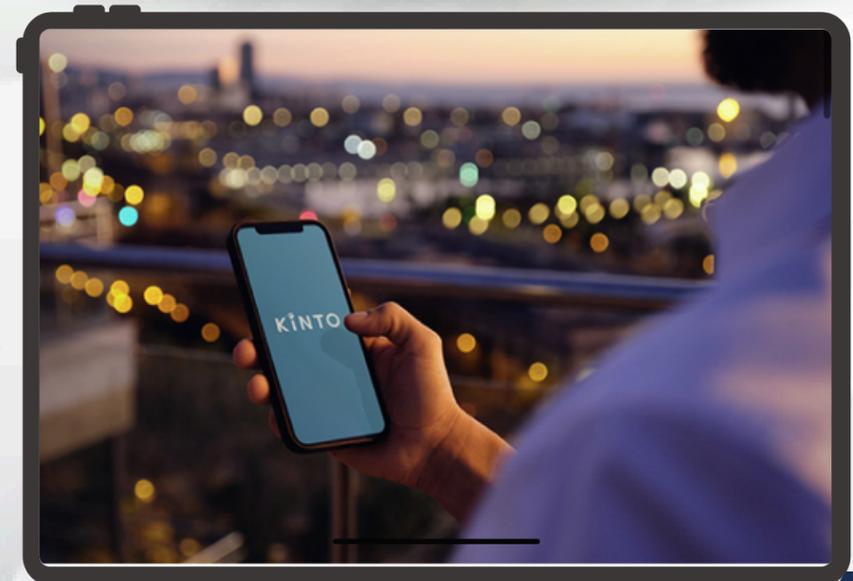
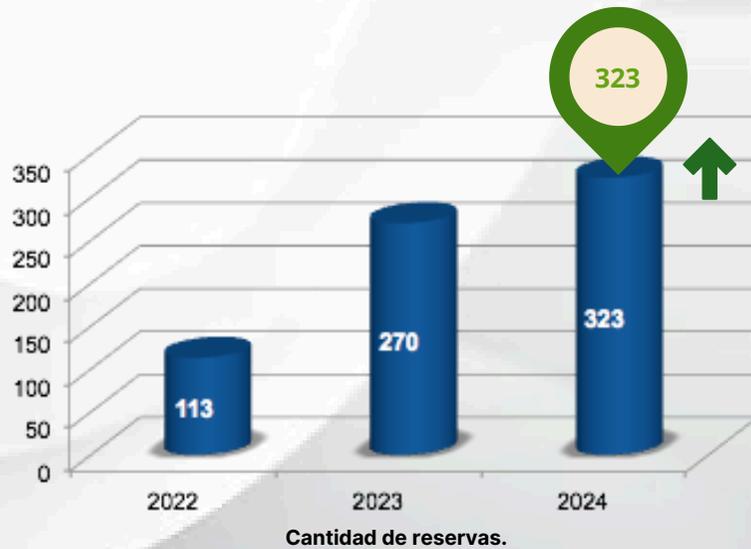
*TPA: corresponde a suscripciones de venta de Toyota Plan de Ahorro.



INDICADOR DE POSTVENTA



INDICADOR DE ALQUILER DE UNIDADES



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Aspectos materiales: Gestión de Riesgos y cumplimiento de las normas ISO 9001 y 14001 Contenido GRI 2-27, 3-3

ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental del Sistema de Gestión integrado, se encuentra organizado de la siguiente manera:

Política de gestión integrada

Objetivos de gestión integrada

Manual de Gestión Integrada

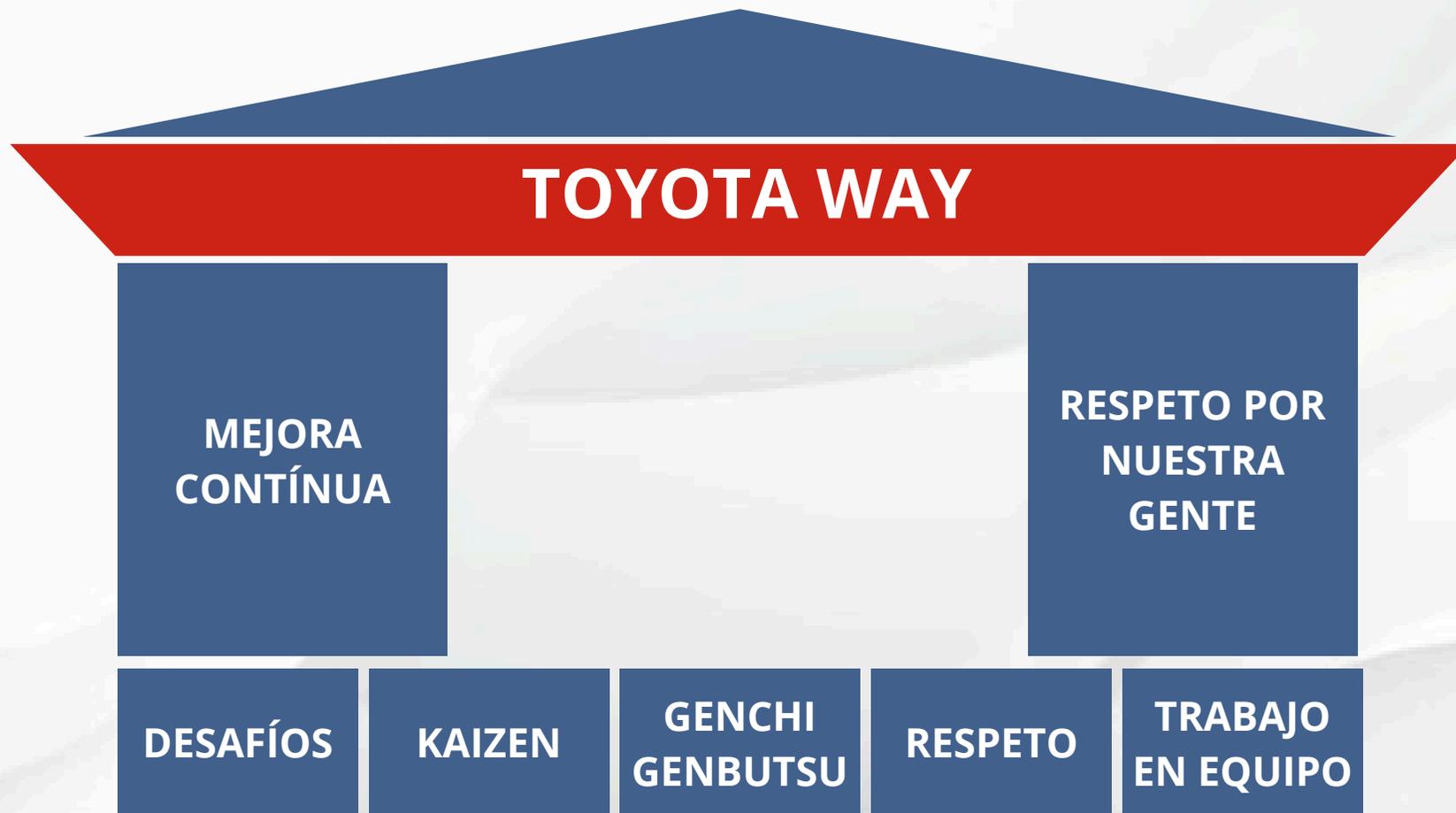
Procedimientos

Registros



NUESTRA FILOSOFÍA DE TRABAJO: TOYOTA WAY Y TOYOTA PRODUCTION SYSTEM (TPS)

En TM S.A., nuestras operaciones se fundamentan en los principios del *Toyota Way* y el *Toyota Production System (TPS)*, los cuales impulsan la mejora continua y la eficiencia operativa. El Toyota Way **fomenta una cultura basada en el respeto por las personas y el compromiso constante con la mejora continua**. Por su parte, el Toyota Production System **se centra en la optimización de los procesos productivos mediante la eliminación de desperdicios y la implementación del sistema** Just-In-Time, garantizando así una producción eficiente y de alta calidad.



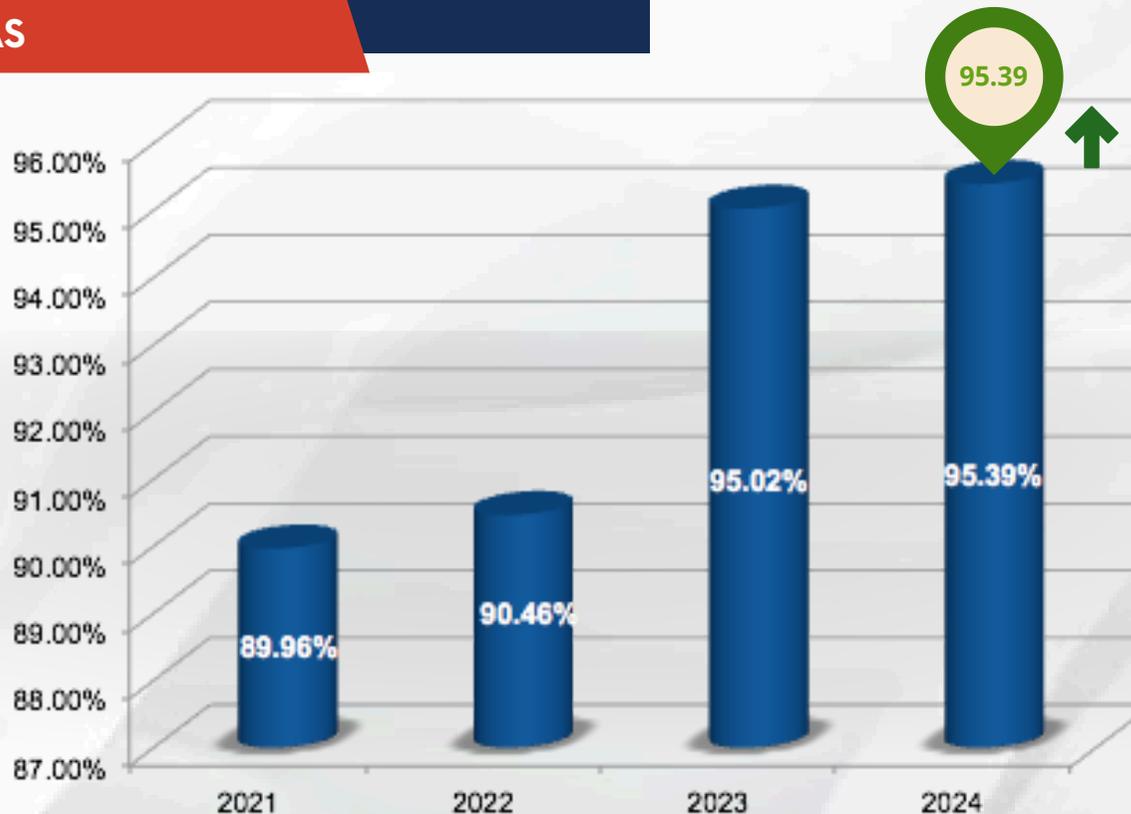
PROCESOS PARA REMEDIAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS

Contenido GRI 2-25

La concesionaria cuenta con una metodología establecida en sus procedimientos internos para evaluar la satisfacción de las partes interesadas, específicamente de los clientes de las áreas comercial, posventa y plan de ahorro.

A continuación, se detallan los principales indicadores:

INDICADORES DE DESEMPEÑO SSI DE VENTAS



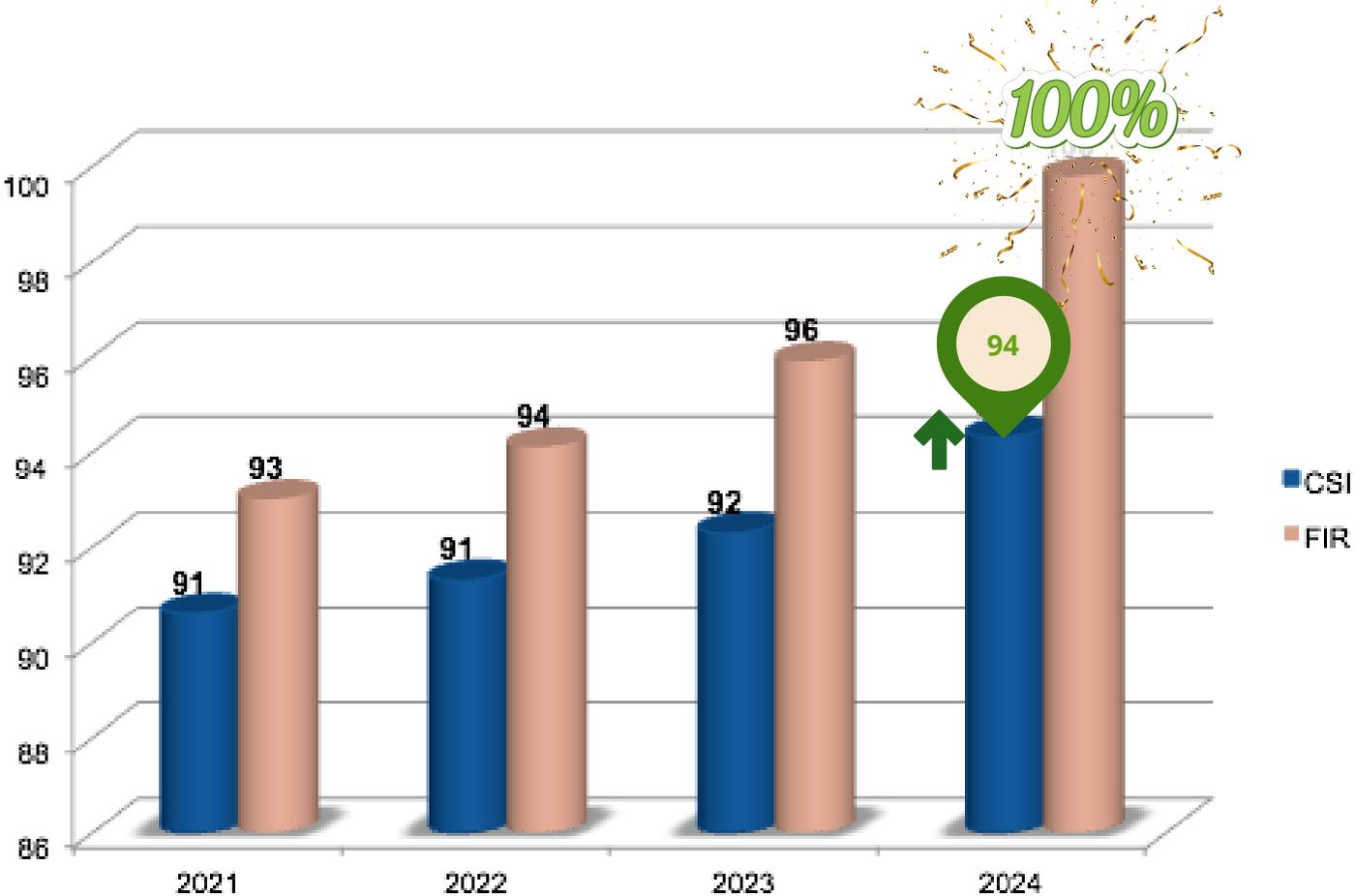
Satisfacción del cliente, comparativa entre periodo 2021 y 2024 (medición expresada en porcentaje)



CSI / FIR DE POSVENTA

Cabe destacar que, con el objetivo de mejorar el desempeño del SSI y del CSI, se han desarrollado diversos planes de acción que se encuentran en distintos grados de avance. Entre las iniciativas implementadas se incluyen el monitoreo continuo, la revisión y rediseño de procesos, la digitalización de las llamadas entrantes, la optimización del call center, así como el involucramiento y la capacitación continua del personal, entre otras actividades.

Por otro lado, el área de Plan de Ahorro no ha reportado información durante el período.



CSI: índice de satisfacción de clientes de servicio de Posventa (medición expresada en porcentaje).
FIR: índice de satisfacción de reparación en la primer visita de Posventa, (medición expresada en porcentaje).

RECLAMOS Y QUEJAS

Contenido GRI 2-16

Durante el año 2024 se registraron un total de 13 comunicaciones de reclamos provenientes de las Sucursales Posadas y Eldorado, ingresadas a través de los siguientes canales: portal del Centro de Atención al Cliente de TASA y libro de sugerencias.

Los mismos se identifican, registran y se analizan sus causas, implementándose las acciones correctivas correspondientes, conforme a los procedimientos del Sistema de Gestión Integrado.

La distribución de los reclamos por sector fue la siguiente:

- Servicio Posventa: 8 reclamos
- Servicio Kinto: 3 reclamos
- Servicio Plan de Ahorro: 2 reclamos

Los reclamos recibidos estuvieron vinculados a situaciones de insatisfacción relacionadas con servicios realizados, peritajes, adicionales del servicio de alquiler de unidades y la calidad de atención en la venta de Plan de Ahorro. En todos los casos, los reclamos fueron derivados a las áreas correspondientes para su tratamiento, con el objetivo de brindar una respuesta adecuada al cliente, conforme a los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión Integrado.





4

DESEMPEÑO AMBIENTAL



Contenido GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302- 4, 302-5 306-2, 307- 1.



En este capítulo se presentan los indicadores ambientales clave de la organización, que incluyen el consumo de energía, el consumo de agua y la generación de residuos clasificados por tipo. Estos indicadores permiten evaluar y mejorar el desempeño ambiental, optimizar el uso de los recursos y minimizar el impacto sobre el entorno.





INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Aspectos materiales: eficiencia energética, gestión del agua, gestión de residuos Contenido GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302- 4, 302-5 306-2, 307- 1.

El Desafío Ambiental 2050 de Toyota refleja su profundo compromiso con el medio ambiente, integrándolo como un pilar fundamental en sus operaciones a nivel global. Este desafío establece metas ambiciosas para alcanzar cero emisiones de CO₂ tanto en la producción de vehículos como a lo largo de toda la cadena de valor. Asimismo, busca generar impactos positivos en las comunidades y promover una sociedad en plena armonía con el entorno natural.

DESAFÍO MEDIOAMBIENTAL TOYOTA 2050

DESAFÍO 1 Reto de cero emisiones de CO ₂ en vehículos nuevos 	DESAFÍO 2 Reto de cero emisiones de CO ₂ en el ciclo de vida 	DESAFÍO 3 Reto de cero emisiones de CO ₂ en las fábricas
DESAFÍO 4 Reto de reducir al mínimo y optimizar el uso de agua 	DESAFÍO 5 Reto de construir una sociedad y sistemas basados en el reciclaje 	DESAFÍO 6 Reto de construir una sociedad futura en armonía con la Naturaleza

TM SA trabaja **conscientemente** en los siguientes objetivos:

DESAFÍO 2

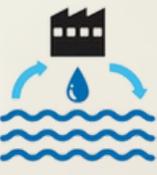
Reto de cero emisiones de CO₂ en el ciclo de vida



Plan de Medición y Reducción de Emisiones y Promoción de Eficiencia Energética

DESAFÍO 4

Reto de reducir al mínimo y optimizar el uso de agua



Captación y aprovechamiento de agua de lluvia. Reducción de consumo y tratamiento adecuado de aguas residuales.

DESAFÍO 5

Reto de construir una sociedad y sistemas basados en el reciclaje



Reducción de residuos y Economía circular.

DESAFÍO 6

Reto de construir una sociedad futura en armonía con la Naturaleza



Fomentar la conciencia ambiental a través de formación a los colaboradores.



Trabajamos alineados con los Programas de Desarrollo Ambiental definidos por Toyota, como DERAP, y hemos obtenido la certificación ECO DEALER Blue. Estos programas están diseñados para incentivar acciones concretas y fomentar la concientización sobre el cuidado ambiental, fortaleciendo así el compromiso ambiental de Toyota dentro de la Red de Concesionarios.



COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL

El Programa Ecodealer de Toyota impulsa la sustentabilidad en los concesionarios a través de una gestión ambiental integral, que abarca la correcta gestión de residuos peligrosos, la optimización del consumo energético, el uso eficiente del agua y la reducción de emisiones.

En 2024, TM Posadas mantuvo la certificación Ecodealer nivel Blue, destacándose por mejoras en la eficiencia energética, reducción en el consumo de agua y la correcta clasificación y disposición de residuos.

Por su parte, la sucursal Eldorado trabaja activamente para obtener esta certificación, reafirmando el compromiso del concesionario con la minimización del impacto ambiental y la promoción de una cultura de conciencia ecológica, en línea con los objetivos globales de sustentabilidad de Toyota.



INDICADORES DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWH/SERVICIO)

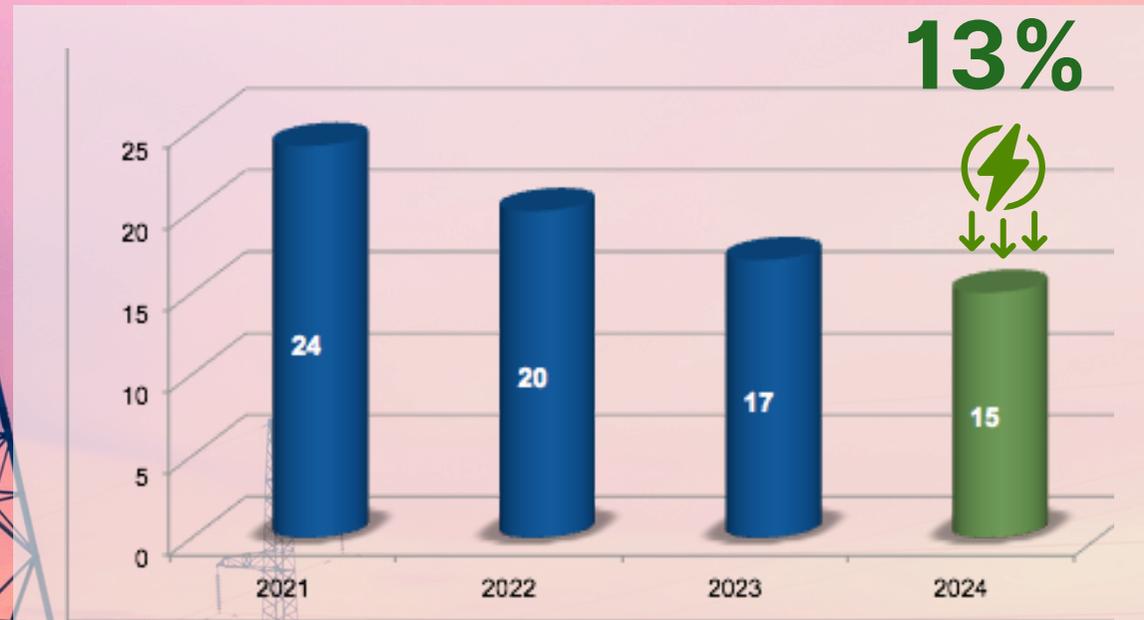
TM POSADAS

A partir del periodo 2021 se verifica una tendencia a la disminución del consumo de energía/servicio, a partir de iniciativas y acciones focalizadas en la eficiencia energética.

De manera particular, en el periodo 2024 se ha producido una disminución del ratio en un 13% respecto al periodo anterior, motivado por un continuo control del recurso, mejora en equipamiento y toma de conciencia.

Reducción del

13%



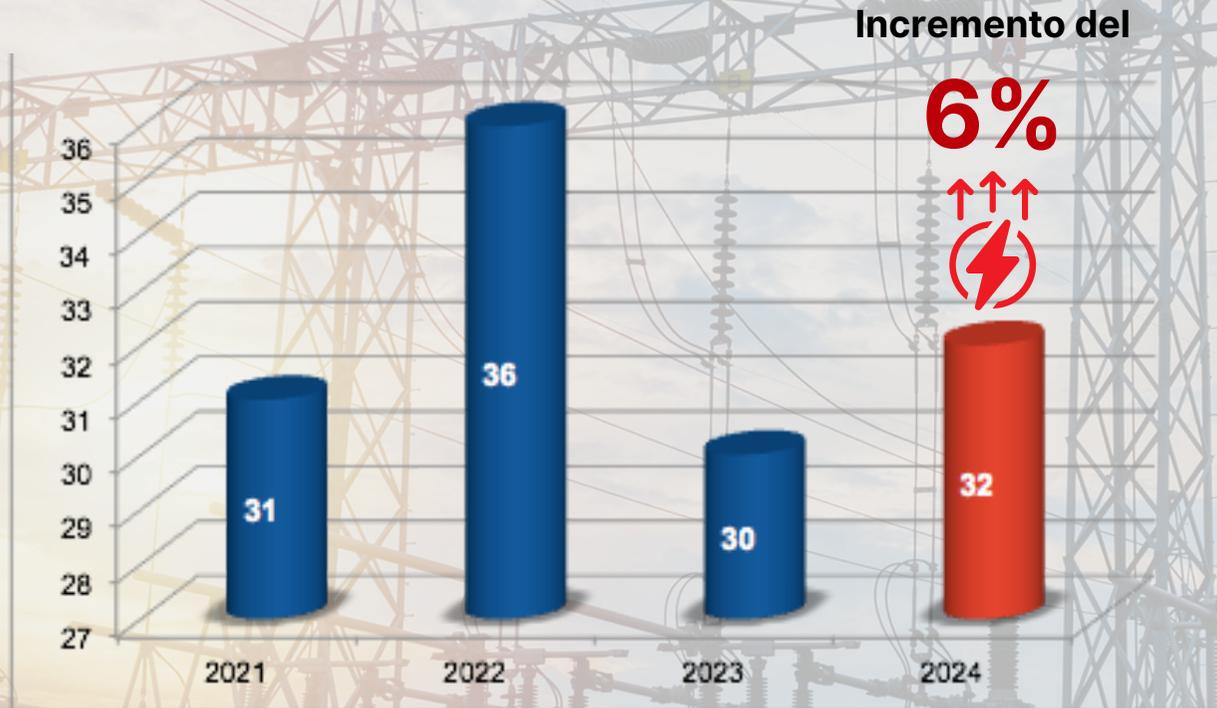
Consumos medidos en Kwh/servicio, periodo 2021 al 2024

El consumo energético se redujo en un 13 % en comparación con el período anterior, evidenciando una mejora en la eficiencia energética.

INDICADORES DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA(KWH/SERVICIO)

TM ELDORADO

En 2024 se evidenció un incremento del 6% en el consumo, asociado a las condiciones climáticas, por ello se están implementando actualmente acciones correctivas y de mejora para revertir esta tendencia.



Consumos medidos en Kwh/servicio, periodo 2021 al 2024

En 2024 se evidencia un incremento del 6% en el consumo de energía.

INDICADORES DE CONSUMO DE AGUA

Aspecto material: gestión del agua. Contenido GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4,303-5.

La gestión del uso del agua en TM S.A. está alineada con el **Desafío Ambiental Toyota 2050**, en particular con el Desafío 4, que se centra en la reducción y optimización del uso del agua.

Para alcanzar estos objetivos, nos concentramos en dos áreas clave:

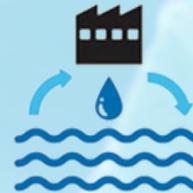


Minimizar el consumo de agua en nuestros procesos.

Garantizar que el agua que se libera al entorno cumpla con los estándares de calidad ambiental.

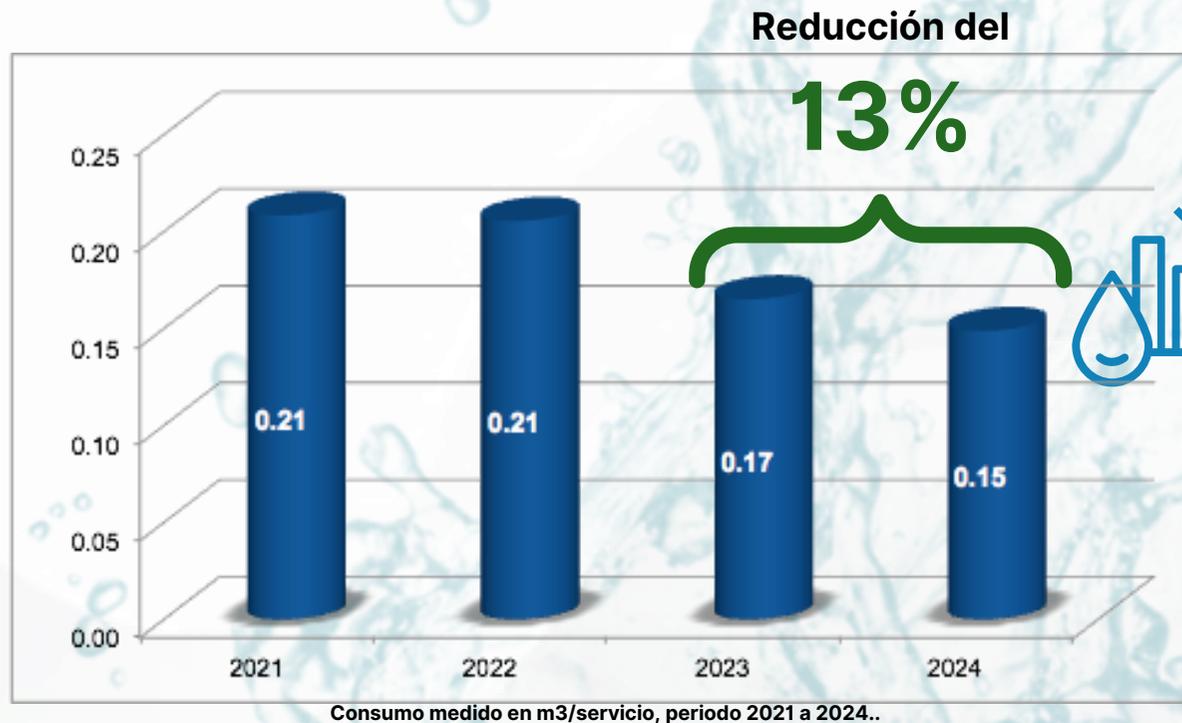
DESAFÍO 4

Reto de reducir al mínimo y optimizar el uso de agua



TM POSADAS - TOTAL CONSUMO DE AGUA (M3)

En el periodo 2024 se ha producido una disminución del 13% respecto al periodo anterior, motivado con un continuo control del recurso en el sector de lavadero, asociado con el afianzamiento del equipo de trabajo del sector y adecuación de las instalaciones.



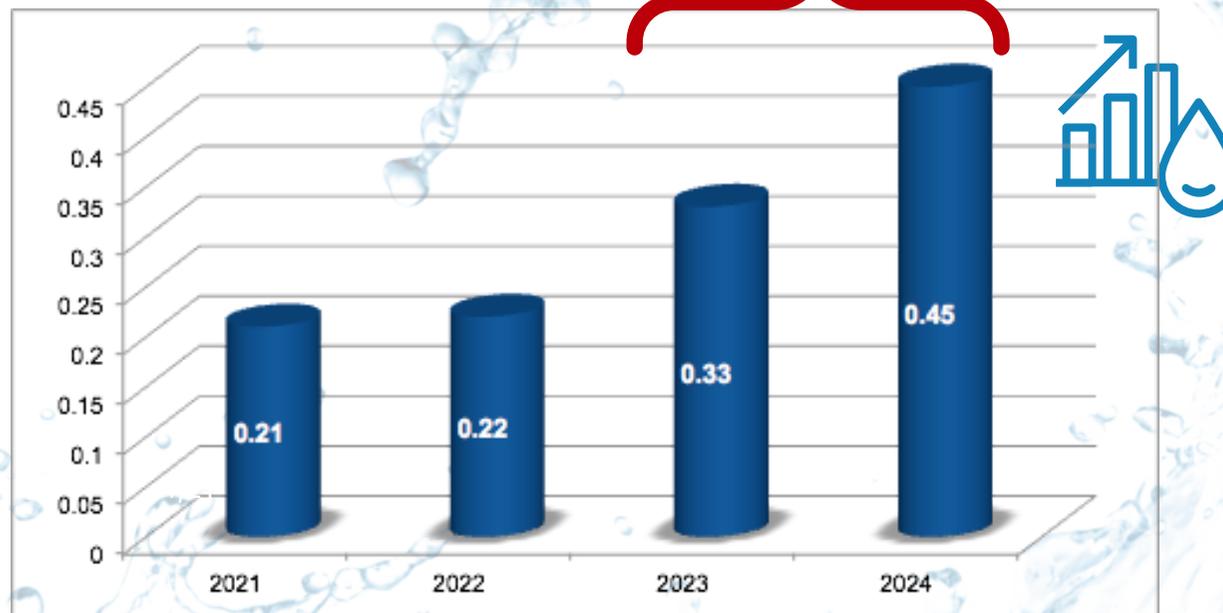
El consumo de agua por unidad de servicio ha disminuido un 13% en el periodo 2024.

TM ELDORADO - TOTAL CONSUMO DE AGUA (M3)

En el periodo 2024, se verificó un incremento en el consumo de agua por servicio, debido a problemas de infraestructura que fueron identificados y subsanados. En simultáneo, se sigue trabajando en la implementación de acciones preventivas y correctivas, con el objetivo de mantener los niveles de consumo observados en períodos anteriores.

Incremento del

26%



Consumo medido en m3/ servicio, periodo 2021 a 2024..

En 2024, el consumo por unidad de servicio se incrementó un 26 %. Se realizó un análisis de causas raíz y se establecieron acciones correctivas con el objetivo de reducir este indicador

SISTEMA DE CAPTACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE AGUA DE LLUVIA

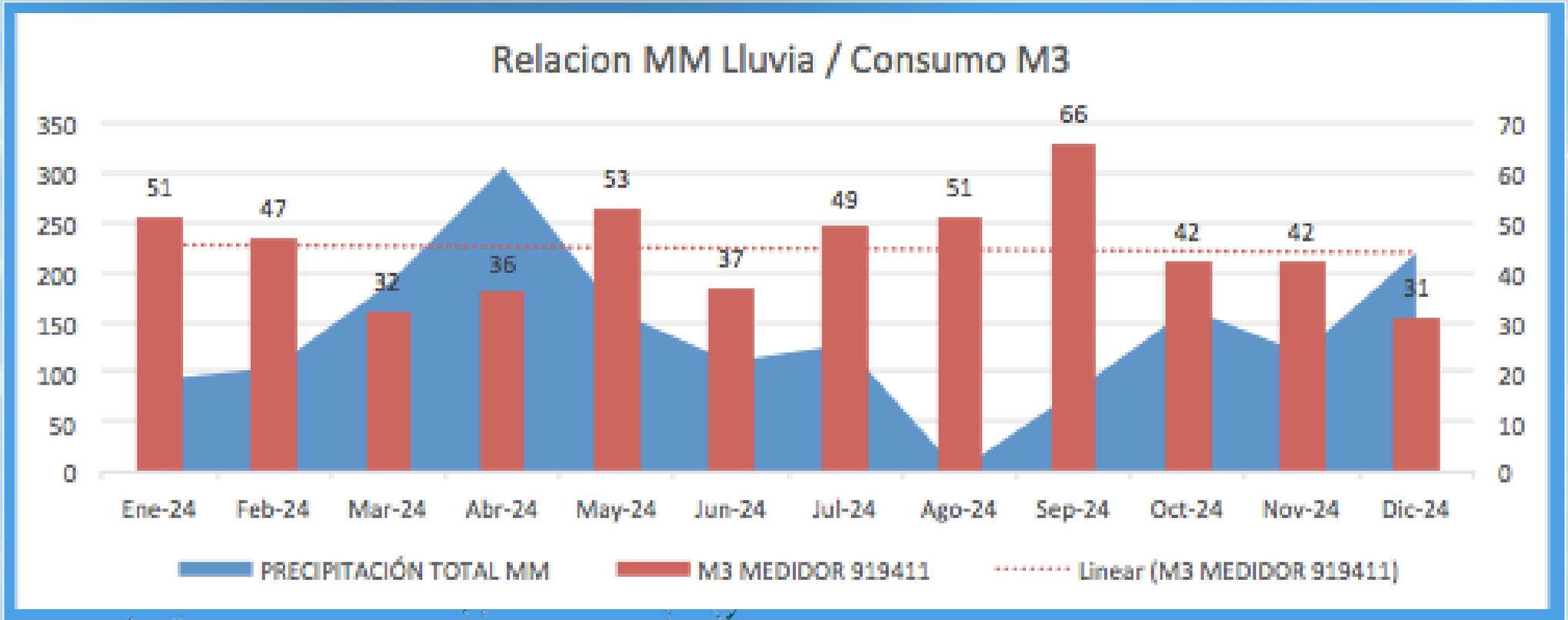
El concesionario Eldorado implementó un sistema de captación de agua de lluvia mediante canaletas en los techos, almacenando el recurso en cisternas con capacidad de 20.000 litros.

Esta fuente representa el 40 % del consumo mensual de agua y, tras ser filtrada, se utiliza en el lavado de unidades.

Gracias a este sistema, en los dos últimos periodos se logró reducir en un 24 % el consumo de agua de red, contribuyendo a la sustentabilidad y al uso eficiente del recurso hídrico.



EVOLUCIÓN MENSUAL DE CAPTACIÓN Y CONSUMO DE AGUA DE LLUVIA PARA SERVICIOS:



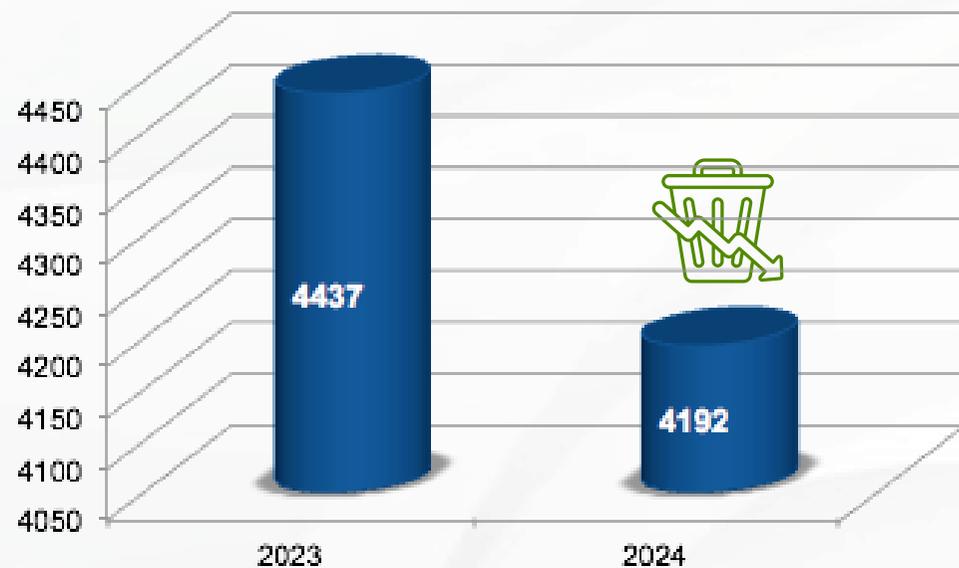
INDICADORES DE GENERACIÓN DE RESIDUOS

Aspecto material: gestión de residuos. Contribuir a una filosofía de trabajo basada en la Economía Circular.
 Contenido GRI 3-3, 303-1, 303- 4, 303-5, 306-2, 306-4

Una gestión adecuada de los residuos requiere una separación eficiente en los puntos de generación. Para alcanzar este objetivo, promovemos y capacitamos a nuestros colaboradores sobre los distintos tipos de residuos y sus correspondientes corrientes. Esta formación asegura una correcta segregación desde el origen. Asimismo, identificamos y etiquetamos claramente los contenedores y las áreas de almacenamiento para cada tipo de residuo, facilitando así su correcta disposición final.



RESIDUOS GENERALES ASIMILABLES A URBANOS - TM S.A. POSADAS



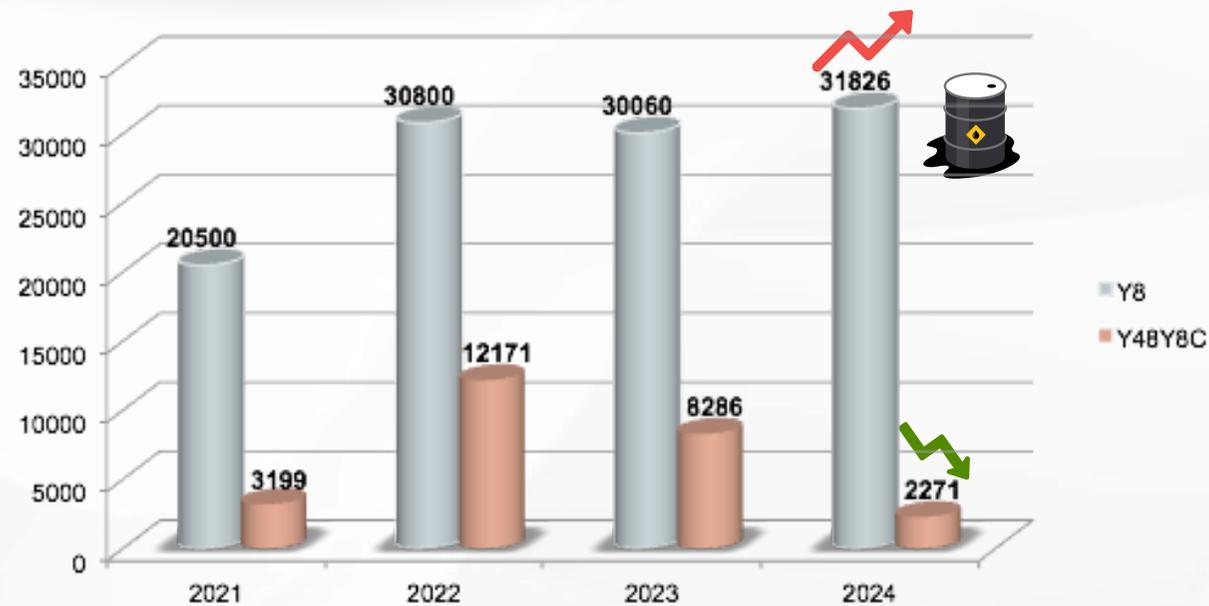
Comparativa residuos asimilables a urbanos, periodo de agosto a diciembre, expresada en kg

RESIDUOS PELIGROSOS (SÓLIDOS Y LÍQUIDOS)

TM S.A. mantiene un firme compromiso con la separación de residuos en origen, clasificándolos en sólidos y líquidos. Estos residuos son almacenados en depósitos transitorios y posteriormente retirados por transportistas habilitados, quienes se encargan de su traslado para tratamiento y disposición final, siempre bajo la responsabilidad de operadores inscritos en el registro nacional correspondiente.

El incremento en la generación de residuos está asociado al aumento en los servicios brindados en el sector posventa.

TM POSADAS

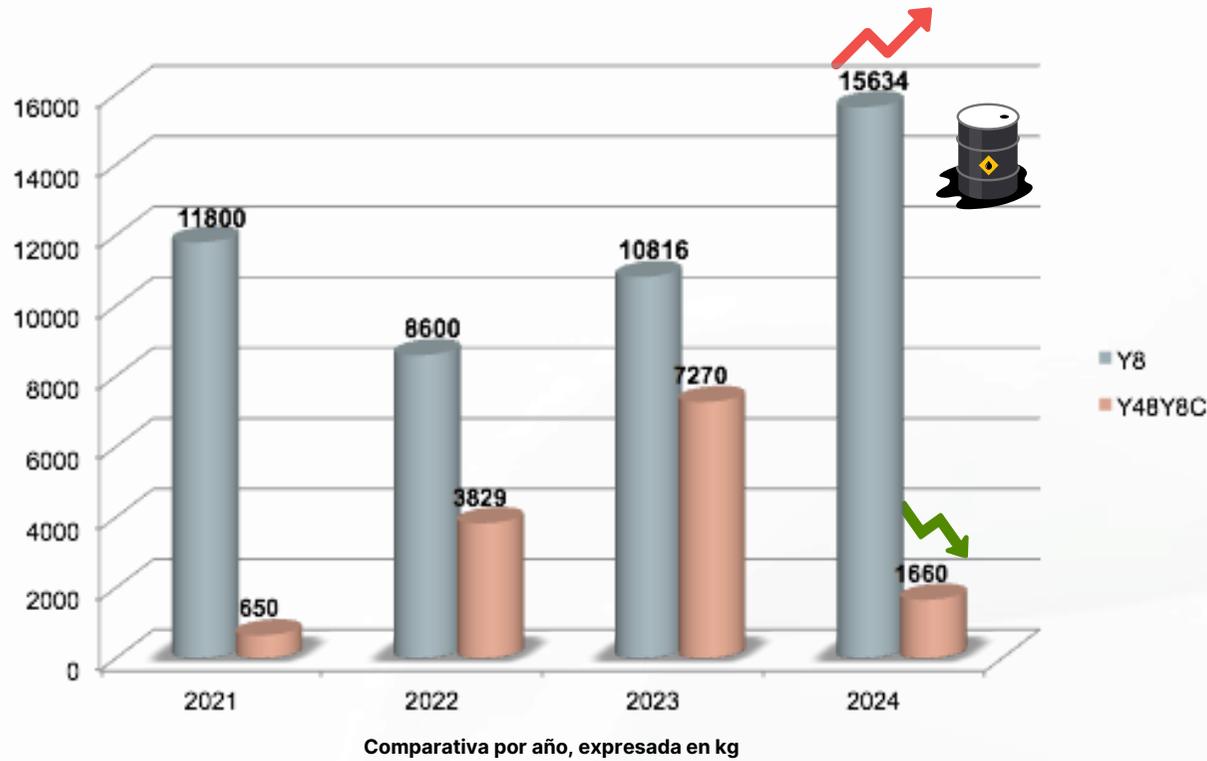


Comparativa por año, expresada en kg

Y8 - ACEITES USADOS Y48Y8C SÓLIDOS CONTAMINADOS CON HIDROCARBUROS



TM ELDORADO



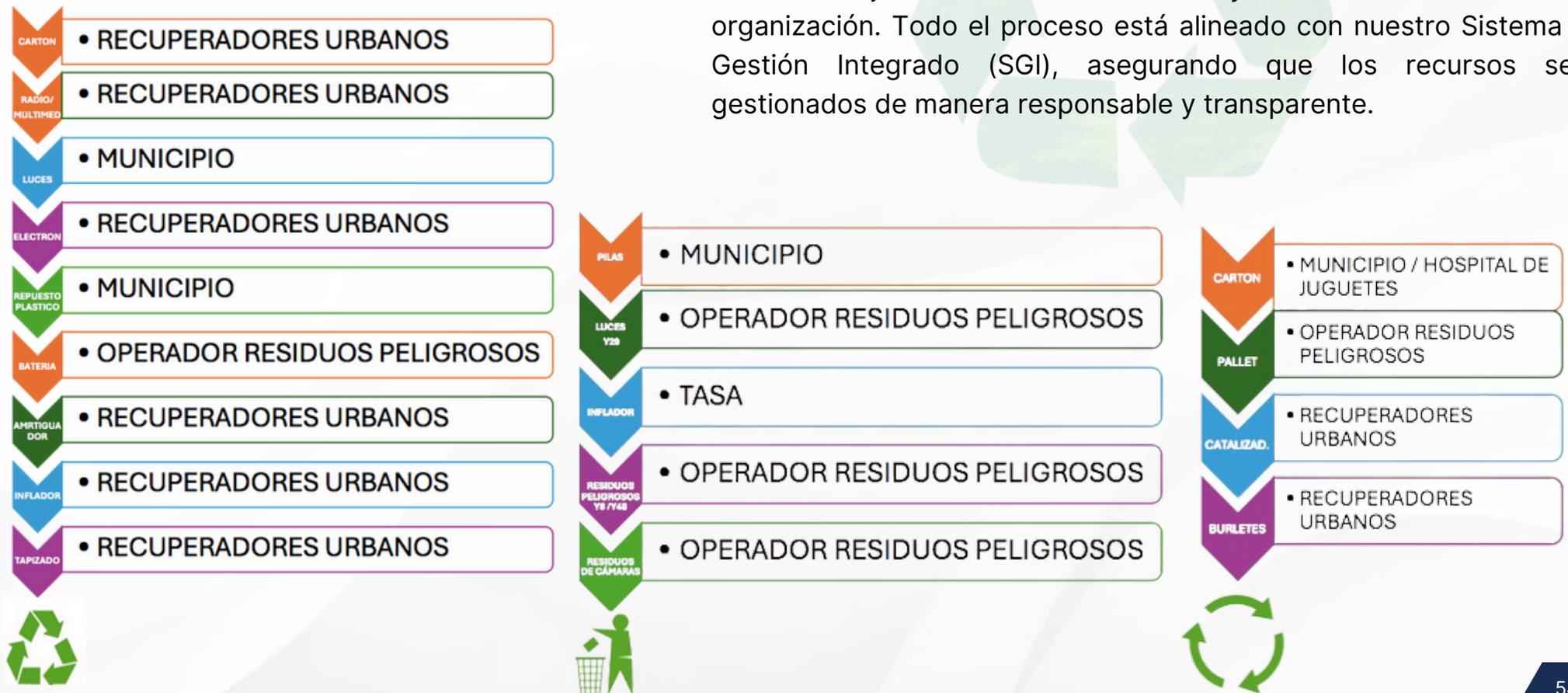
Y8 - ACEITES USADOS
Y48Y8C SÓLIDOS CONTAMINADOS CON
HIDROCARBUROS



CIRCUITO DE RESIDUOS RECICLABLES, REUTILIZABLES Y DISPOSICIÓN FINAL

Con el objetivo de mejorar el reciclado, reutilización y disposición final, se han definido para cada material el destino de los mismos, los cuales gradualmente se han implementado desde el año 2020/21.

Además, se desarrolló un registro interno que garantiza la trazabilidad de cada residuo, permitiendo medir las cantidades gestionadas por tipo. Este control exhaustivo asegura un manejo eficiente de los residuos, promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje, en línea con los objetivos de sostenibilidad y economía circular de la organización. Todo el proceso está alineado con nuestro Sistema de Gestión Integrado (SGI), asegurando que los recursos sean gestionados de manera responsable y transparente.



TM POSADAS Y TM ELDORADO

En el marco de nuestro compromiso con la gestión responsable de residuos, durante 2024 se fortaleció el circuito de reciclaje y reutilización de materiales en ambas sucursales. Se avanzó en la recuperación de cartón, reutilización de cajas y bolsas de airbag —estas últimas destinadas a emprendedores locales—, así como en el reciclaje de baterías. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad, la gestión responsable de residuos y se alinean con el Desafío Ambiental N° 5 de Toyota: construir una sociedad y sistemas basados en el reciclaje.



3654 kg de cartón recuperado
154 cajas reutilizadas



817 kg de baterías recicladas



132 bolsas de airbag recicladas

ECONOMÍA CIRCULAR

La concesionaria continúa avanzando en su proyecto de economía circular mediante el reciclaje de bolsas de airbags generadas en campañas de seguridad. Este proceso garantiza un flujo constante y una solución sustentable, en la que los residuos se transforman en recursos para ser reincorporados al sistema productivo.

La iniciativa se lleva adelante en colaboración con el grupo "Recosido, mujeres que reciclan y transforman", comenzando con el desguace de los materiales y la reutilización de las bolsas de airbags como materia prima para la fabricación de nuevos productos.

Los productos resultantes de la reutilización de bolsas de airbags son exhibidos y comercializados tanto en la concesionaria como en la Eco feria de Posadas. En noviembre de 2023, se incorporó al proyecto el proveedor "EnamorateLAS", que recibe materia prima para la elaboración de productos que posteriormente son adquiridos por la concesionaria para ser entregados como obsequios en la entrega de vehículos 0 km.

Desde el inicio del proyecto, se han entregado 853 bolsas para su reutilización, contribuyendo así a un modelo sostenible donde los residuos se transforman en recursos valiosos dentro del sistema productivo.





ECONOMIA CIRCULAR

En el proceso de diseño, surgen productos finales como:

- Bolsos Materos
- Mochilas
- Bolsos de viaje
- Bolsa de residuos para vehículos
- Porta mate para vehículos



REUTILIZACIÓN DE CAJAS DE CARTÓN

Con el objetivo de gestionar eficientemente los residuos, la concesionaria implementó un circuito de reutilización de cajas de cartón en colaboración con la Fundación Hospital de Juguetes. En 2024 se recuperaron 154 cajas, lo que representa un aumento del 190 % respecto a las 53 cajas reutilizadas en 2023.

Las cajas en buen estado son clasificadas, acopiadas y enviadas a la Fundación, donde se emplean para almacenar juguetes reacondicionados que luego son donados a niños de la provincia.





CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL: LA HORA DEL PLANETA 2024

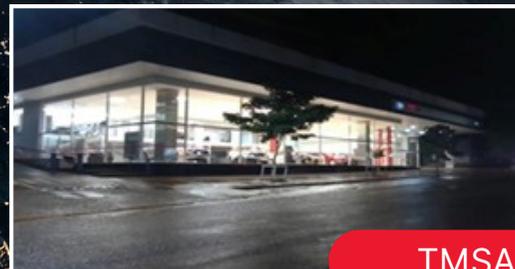
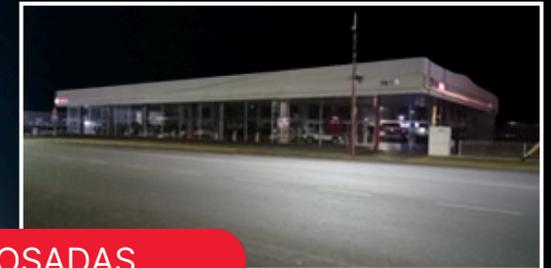
Por tercer año consecutivo, nos unimos a la iniciativa global la Hora del Planeta 2024, esta es la mayor campaña global de concientización ambiental, impulsada por WWF y organizada en Argentina por Fundación Vida Silvestre. Cada año invita a individuos, gobiernos y empresas a apagar las luces durante una hora como símbolo de compromiso frente al cambio climático.

En 2024, la edición propuso “poner las manos en la tierra” y reconectar con el planeta a través de acciones positivas. El llamado fue claro: desconectarse de la rutina y reflexionar sobre cómo podemos contribuir desde nuestro lugar, ya sea restaurando la naturaleza, aprendiendo más sobre ella o inspirando a otros a cuidarla.

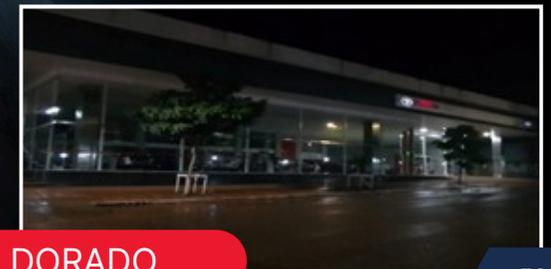
Hace 17 años que Fundación Vida Silvestre Argentina lleva adelante esta iniciativa en el país, convocando a todos a ser parte del movimiento global por un futuro más sostenible.



TMSA POSADAS



TMSA ELDORADO



ACCIÓN: GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS – PILAS Y BATERÍAS

En línea con las normativas vigentes y como parte de nuestro compromiso con el cuidado del ambiente y la salud pública, hemos efectuado la inscripción en el registro municipal de generadores de pilas y baterías a fines del 2022. Esta acción se enmarca en la Ley Nacional N° 24051 y Ley N° 26184, así como en la Ley Provincial XVI - N° 101, para la correcta recolección, transporte y disposición final de estos residuos peligrosos.



Se habilitaron contenedores en la sala de espera para la recolección segura de pilas y baterías en desuso, en el marco del Programa Municipal de Recolección, en coordinación con la Dirección de Gestión de Residuos Voluminosos, Industriales y Peligrosos. La iniciativa busca garantizar una disposición segura y responsable, reduciendo el impacto ambiental y los riesgos para la comunidad. Durante el período reportado, se gestionaron adecuadamente 2,665 kg de pilas y baterías.



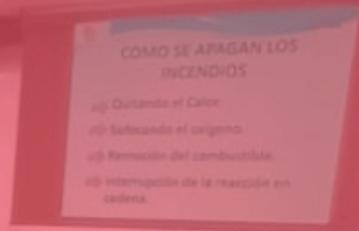
5



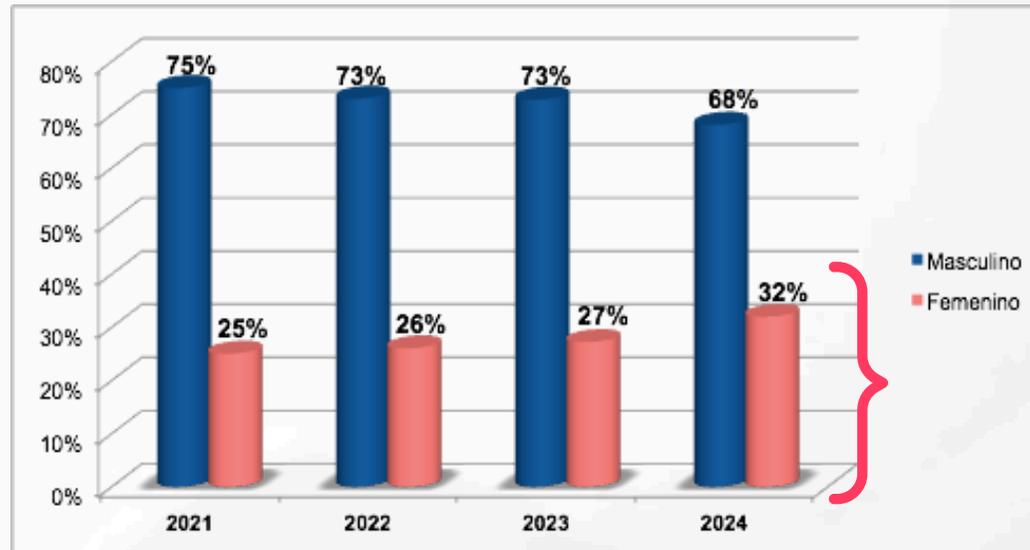
DESEMPEÑO SOCIAL

Contenido GRI 2-7, 401-1, 401-2, 401-3.

En este capítulo se presentan las iniciativas de la empresa orientadas a promover el bienestar, el desarrollo profesional y condiciones laborales justas para sus colaboradores. Se detalla cómo la organización fomenta la inclusión, la diversidad y el respeto por los derechos humanos, junto con la implementación de programas de capacitación y seguridad laboral.

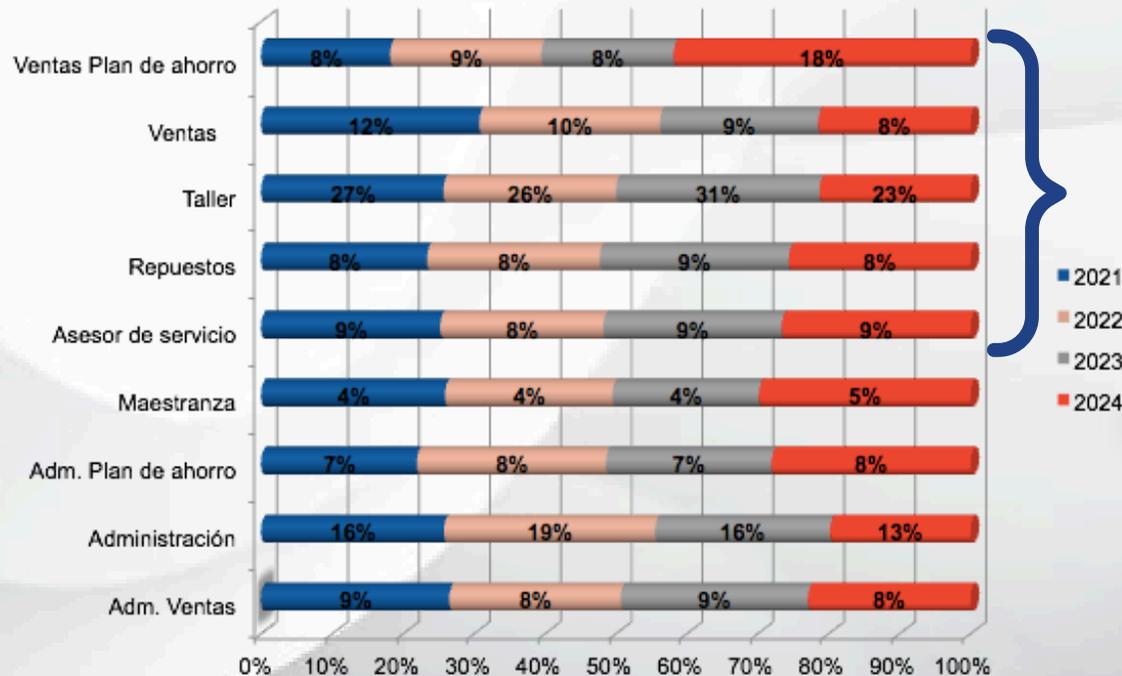


INDICADORES



% colaboradores distribuidos por género, periodo 2021 a 2024

Se incrementó un **15%** la dotación femenina respecto al periodo anterior.

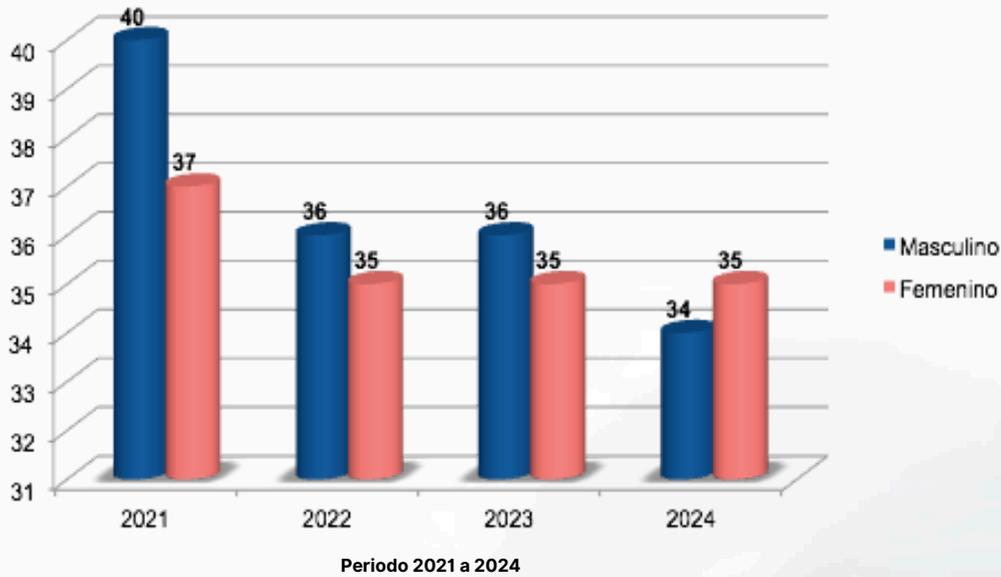


El **66%** de la dotación pertenece a Áreas Productivas

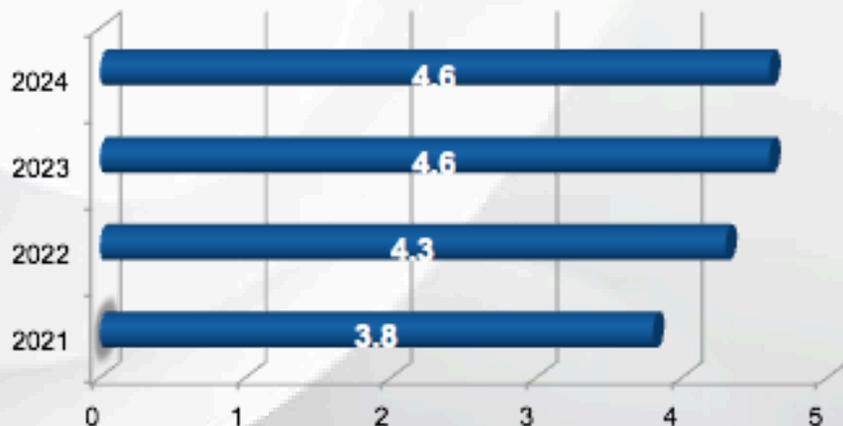


INDICADORES

Edad promedio de la dotación

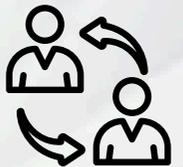


Promedio de antigüedad



INDICE DE ROTACIÓN DEL PERSONAL

AÑO	INDICE DE ROTACIÓN DEL PERSONAL
2021	30%
2022	23%
2023	15%
2024	11%



La rotación del personal se redujo un **26 %** respecto al período anterior.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Contenido GRI 403-1, 403- 2, 403-5, 403- 9

Actualmente, la empresa no cuenta con un sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo certificado. Sin embargo, muchos de los requisitos establecidos en la norma ISO 45001:2018 están contemplados y debidamente documentados en los procesos internos de la organización.



IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

El concesionario cuenta con un **Procedimiento de Trabajo Seguro**, que incluye la Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos en cumplimiento con los requisitos legales aplicables. Por otro lado los accidentes e incidentes son registrados y reportados.



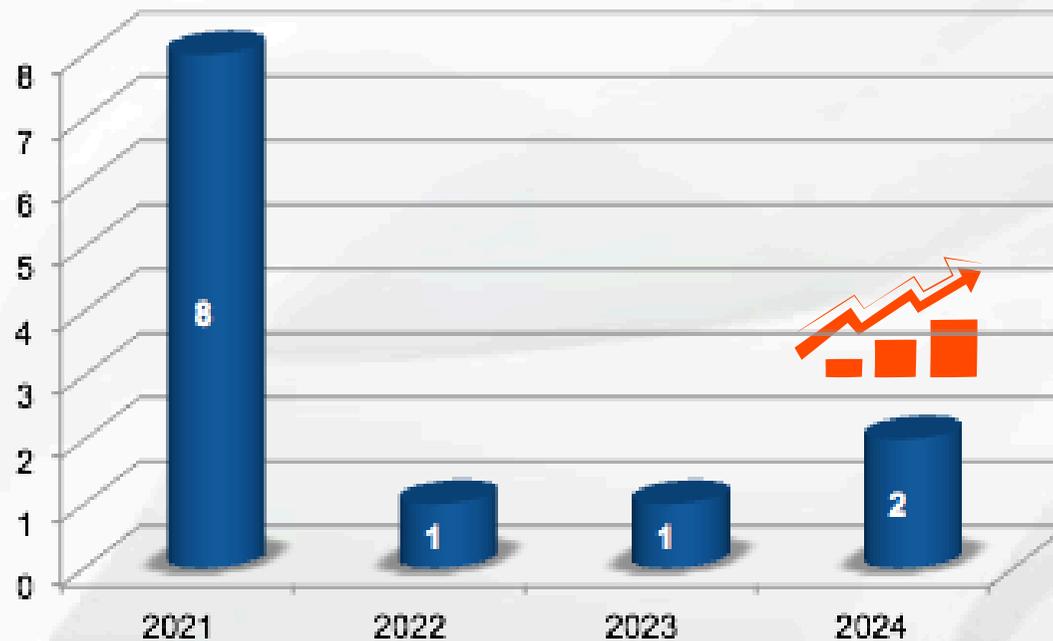


CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES EN HIGIENE Y SEGURIDAD -
INDUSTRIA: VENTAS DE VEHICULOS AUTOMOTORES USADOS, NUEVOS Y MECANICA INTEGRAL - TM S.A. -
DIRECCION: AV. URUGUAY N° 5550 - POSADAS - MISIONES
PERIODO 2024

ITEM 01	Revisión de la descripción de las Tareas: Maquinas y/o Equipos, Riesgos, E.P.P., Medidas Preventivos	Enero 2024
	Elaboración del Cronograma de Capacitación para el Periodo 2024	
ITEM 02	Detección de Riesgo e Informes Fotográficos con detalles de las recomendaciones acordadas en Materia de Higiene y Seguridad 2024	Febrero 2024
ITEM 03	Relevamiento de Incendio	Marzo 2024
	Confección de Plan de Contingencia. Se efectuará revisión y actualización de Roles Asignados.	
ITEM 04	Protocolo de Medición de Iluminación Según Res. S.R.T. 84/2012	Abril 2024
ITEM 05	Protocolo de Medición de puesta a tierra con telurímetro de Acuerdo Según Res. a Res. 900/2015	Mayo 2024
ITEM 06	Detección de Riesgo e Informes Fotográficos con detalles de las recomendaciones acordadas en Materia de Higiene y Seguridad 2024	Junio 2024
ITEM 07	Control y Chequeo de Elemento que conforman el Botiquin de Primeros Auxilio.	Julio 2024
ITEM 08	Informe de Monitoreo de Calidad de Aire	Agosto 2024
ITEM 09	Detección de Riesgo e Informes Fotográficos con detalles de las recomendaciones acordadas en Materia de Higiene y Seguridad 2024	Septiembre 2024
ITEM 10	Protocolo Medición de Ruido e Informe de situación Según Res. S.R.T. 85/2012	Octubre 2024
ITEM 11	Relevamiento de Incendio	Noviembre 2024
ITEM 12	Detección de Riesgo e Informes Fotográficos con detalles de las recomendaciones acordadas en Materia de Higiene y Seguridad 2024	Diciembre 2024

LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

Durante el año 2024 se registraron un total de dos siniestros laborales en ambas sucursales, ambos clasificados con gravedad leve. Este resultado refleja el compromiso constante de la empresa con la seguridad y salud ocupacional, reafirmando la importancia de mantener acciones preventivas efectivas y velar por el bienestar integral de sus colaboradores..



FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

Contenido GRI 404-1

La empresa cuenta con un procedimiento establecido para la realización de capacitaciones internas y externas (TASA), el cual incluye un Programa Anual que contempla el registro de las actividades y la medición de su eficacia. Adicionalmente, dispone de una metodología para la evaluación del desempeño de los colaboradores.

CAPACITACIONES

	2021	2022	2023	2024
Cantidad de capacitaciones (Internas y TASA)	40	41	82	90
Horas totales de capacitación (Internas y TASA)	38	40	112	130



Comparativa de capacitaciones, periodo 2021 a 2024.

Comparativa periodo 2023 -2024

INCREMENTO

10%

CANTIDAD DE
CAPACITACIONES
INTERNAS

INCREMENTO

16%

HORAS TOTALES
DE CAPACITACIÓN



DIVERSIDAD

EIGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Contenido GRI 405-1

Entre las iniciativas realizadas en la concesionaria en materia de género, destacamos como hito más relevante la incorporación de mujeres en puestos operativos del área de taller, así como en cargos gerenciales dentro del área administrativa. Esta acción ha representado un cambio significativo en las políticas de incorporación de personal, promoviendo la igualdad y la diversidad dentro de la organización.

**Nuestro entorno abraza la inclusión, la diversidad y el compromiso.
Es así como innovamos el futuro de la movilidad para todos juntos.**



COLABORADORES INDIRECTOS

Contenido GRI 2-8



Cantidad	Descripción
2	Servicio de Polarizados
4	Servicio de Limpieza
12	Servicio de Seguridad
8	Consultores Externos

CONVENIOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Contenido GRI 2-30

Actualmente la concesionaria se encuentra bajo convenio con SMATA y el porcentaje de empleados cubiertos con el convenio es:

- Empleados bajo convenio: **80%**
- Empleados fuera de convenio: **20%**

COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

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

En cumplimiento con la normativa vigente, la empresa incorporó la metodología de la Unidad de Información Financiera (UIF) dentro de su Sistema de Gestión Integrado (SGI). Esta incorporación ha optimizado la elaboración de Legajos de Debida Diligencia bajo los estándares de "Conozca a su Cliente" (KYC), que abarcan la verificación de fondos, análisis de riesgos, identificación de Personas Políticamente Expuestas (PEPs) y la consulta en registros relacionados con terrorismo. Además, se formalizó la designación de los responsables clave en este proceso y se puso en marcha un programa de capacitación continua para el personal, con el respaldo de consultores externos especializados en prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. La formación incluye material específico y cursos orientados a garantizar el cumplimiento normativo y la gestión efectiva de riesgos.



ESPACIO DE DENUNCIAS INTERNAS

Contenido GRI 2-26

La concesionaria cuenta con una metodología accesible para todo el personal que permite reportar de forma anónima cualquier situación o evento relevante. Para ello, se puede ingresar al siguiente enlace y registrar la situación con detalle: <https://www.resguarda.com/grupometropol> o enviar un correo a: denuncias.grupometropol@resguarda.com. También está disponible la comunicación telefónica a los números 0-800-999-4636 y 0-800-122-7374. Una vez recibido el reporte, la Gerencia Corporativa de Asuntos Legales, Recursos Humanos, Auditoría y Control Interno realiza el relevamiento y análisis correspondiente, y adopta las acciones necesarias en función de la relevancia e impacto de la situación reportada.



CUMPLIMIENTO DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVAS

Contenido GRI 2-27

En el marco del Sistema de Gestión Integrado (SGI) y conforme a las normas ISO 9001 y 14001, TM S.A. se compromete a la prevención de la contaminación, a la mejora continua del desempeño ambiental y al cumplimiento riguroso de todos los requisitos legales ambientales aplicables, así como de otros requisitos relevantes para nuestras operaciones.

Para asegurar este cumplimiento, realizamos auditorías anuales de cumplimiento legal, complementarias a las auditorías internas del SGI. Estas auditorías nos permiten evaluar exhaustivamente el cumplimiento de la normativa vigente y realizar las adecuaciones necesarias.

El Listado de Requisitos Legales se revisa periódicamente para garantizar que incluya todas las leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y disposiciones aplicables y actualizadas. Durante el período del reporte, no se han registrado incidentes que hayan resultado en multas o sanciones relacionadas con normativas nacionales, provinciales o municipales.



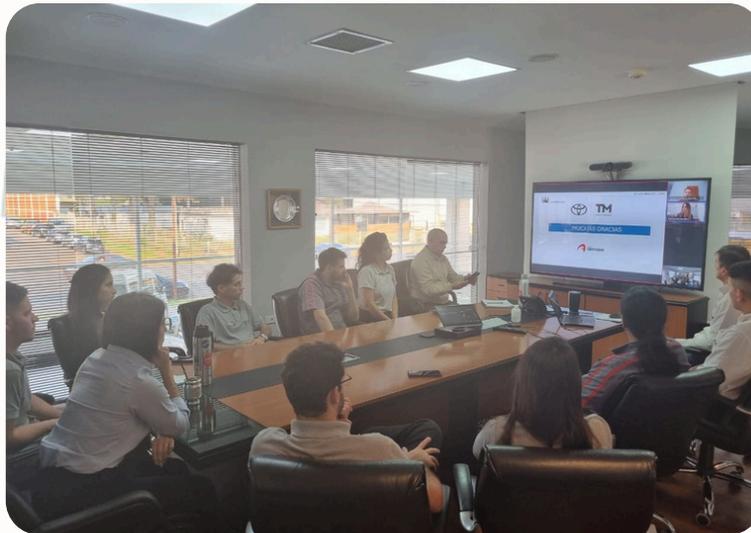
GOBERNANZA Y COMPLIANCE

Ética y Transparencia

En nuestra organización, la gobernanza corporativa se sustenta en políticas y procedimientos sólidos que aseguran una gestión eficaz y transparente de nuestras operaciones. Estos mecanismos no solo facilitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos, sino que también permiten mitigar riesgos y resolver conflictos, promoviendo un crecimiento sostenible y posicionándonos como líderes en el mercado.

El compliance desempeña un papel fundamental al garantizar que nuestras prácticas se adhieran a los más altos estándares éticos y legales. Mediante la implementación de controles rigurosos y medidas preventivas, buscamos minimizar los riesgos legales y financieros, al mismo tiempo que fomentamos una cultura organizacional basada en la responsabilidad y la transparencia.

Un componente esencial de nuestra gobernanza es el Código de Ética y Conducta, que establece los principios que guían el comportamiento de todos los colaboradores. Este código refleja un compromiso firme con la integridad, asegurando que cada miembro de la organización actúe alineado con los valores corporativos que promovemos, fortaleciendo así nuestra reputación y la confianza de las partes interesadas.



6

DESEMPEÑO SOCIAL - COMUNIDAD

Contenido GRI 3-3, 413-1



Este capítulo destaca cómo la empresa contribuye al desarrollo social mediante alianzas estratégicas, proyectos educativos y prácticas que reflejan su compromiso con el bienestar de la sociedad. Se presentan programas de colaboración con instituciones locales, iniciativas de capacitación, pasantías y jornadas de concientización dirigidas a la comunidad.

APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA CAMEM

En el mes de junio del 2024, se llevo la 2da ronda de negocios de CAMEM "Camara de Mujeres Empresarias de Misiones" en el Concesionario TM de la Ciudad de Eldorado.

Con la presencia de más de 60 empresarias y 20 expositoras, se realizaron charlas, capacitaciones y rondas de negocios.

CAMEM y TM S.A. conforman una alianza estratégica realizando actividades en conjunto y fortaleciendo el vínculo empresarial.

En esta oportunidad estuvieron presentes todos los nodos de CAMEM de la provincia y representantes de la Municipalidad de la Ciudad de Eldorado.

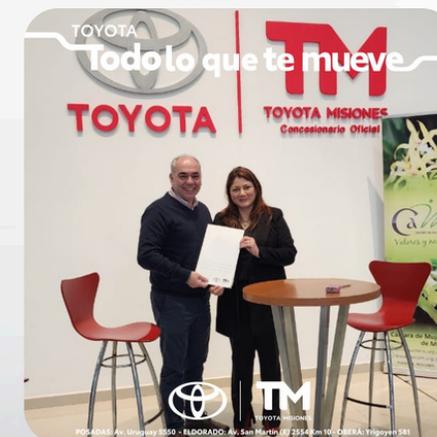


CONVENIO CAMEM

Como parte del compromiso permanente de TM S.A. con la vinculación comunitaria y el fortalecimiento de redes con entidades representativas del entorno, el 8 de agosto de 2024 se firmó un Convenio Marco de Asistencia y Cooperación con la Cámara de Mujeres Empresarias de Misiones (C.A.M.E.M.) en la ciudad de Eldorado.

El acuerdo tiene como objetivo el desarrollo de actividades de capacitación conjunta, con el fin de impulsar el emprendimiento y visibilizar el rol activo de las mujeres en la gestión de negocios. Además, contempla el acceso a beneficios especiales por parte de las socias de la Cámara, contribuyendo al fortalecimiento institucional y a una colaboración sostenida entre ambas organizaciones.

Esta acción se enmarca en la estrategia de sostenibilidad de TM S.A., alineada con los principios de equidad, desarrollo local y promoción del liderazgo femenino.



CAPACITACIÓN A BOMBEROS EN ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN AUTOS HÍBRIDOS

En la ciudad de Oberá, TM S.A. llevó a cabo una capacitación sobre emergencias con vehículos híbridos Toyota, dirigida a Bomberos de la Policía de Misiones y Bomberos Voluntarios de la Zona Centro. Esta fue la tercera jornada del programa iniciado en 2022, ya implementado también en TM Eldorado y TM Posadas, siendo Toyota Misiones la primera concesionaria del país en desarrollar esta iniciativa de forma sostenida.



El objetivo principal es concientizar sobre el cambio climático y presentar la tecnología híbrida como una solución hacia la neutralidad de carbono. Durante la jornada, se abordaron los principales componentes de los vehículos híbridos, los riesgos asociados a las intervenciones de emergencia, y las pautas específicas de seguridad para una correcta actuación. La capacitación combinó teoría y práctica, incluyendo la exhibición de un Corolla Cross HEV.



Participaron bomberos de Oberá, Jardín América, Aristóbulo del Valle, L.N. Alem y Oberá. Toyota Misiones agradece el compromiso de estas instituciones, claves en la atención de emergencias.

EMPLEO Y EDUCACIÓN

Feria de empleo

En el mes de octubre, TM S.A. participó en la Feria del Empleo organizada por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Misiones.

El evento fue una excelente oportunidad para establecer vínculos con estudiantes y profesionales de las áreas de administración, contabilidad y economía, compartir conocimientos, escuchar nuevas ideas y dialogar sobre los desafíos y oportunidades del mundo laboral actual.

Agradecemos a todos los que se acercaron a nuestro espacio y demostraron interés por conocernos y sumarse al futuro de nuestra industria.



PROGRAMA DE PASANTÍAS DE TM S.A. EMPLEO Y EDUCACIÓN

TM S.A. continúa consolidando su compromiso con la comunidad local mediante iniciativas que promueven la educación y la empleabilidad juvenil. Entre ellas, se destaca el Programa de Pasantías para estudiantes de escuelas técnicas y la participación en el Programa META (Mejora de la Educación Técnica Automotriz), impulsado por Toyota Argentina S.A.

En 2024, se incorporaron estudiantes de la EPET N.º 1 de Posadas y la EPET N.º 6 de Eldorado, quienes realizaron prácticas profesionalizantes junto a los equipos de Taller, Repuestos y Servicios del área de Posventa de TM S.A. Como parte de su formación, los alumnos también visitaron la planta industrial de Toyota Argentina en Zárate, provincia de Buenos Aires, donde conocieron en profundidad los procesos de producción de los modelos Hilux y SW4, así como los programas de logística, seguridad y gestión ambiental implementados por la compañía.



Estas acciones reflejan el compromiso sostenido de TM S.A. por complementar la educación técnica de los jóvenes y potenciar sus oportunidades de inserción profesional

PROGRAMA DE PASANTÍAS DE TM S.A. EMPLEO Y EDUCACIÓN

En el marco del convenio entre TM S.A. y el Instituto de Educación Técnica Superior en Seguridad Vial, hemos implementado un programa de pasantías que permitió a la alumna seleccionada realizar un análisis del entorno y accesos de la concesionaria, incluyendo el depósito, taller y áreas de carga y descarga. Este análisis buscó identificar áreas de mejora en la seguridad vial dentro de las instalaciones, tanto para los vehículos de la empresa como los de clientes y colaboradores.

Además, la alumna en pasantía brindó una capacitación en seguridad vial para los colaboradores que se trasladan en motos, bicicletas y monopatines, enfocándose en el uso de elementos de seguridad y mejores prácticas para un manejo seguro. Ambas iniciativas contribuyeron significativamente a aumentar la conciencia sobre seguridad vial y a generar propuestas de mejora tanto a corto como a largo plazo.



PROGRAMA DE PASANTÍAS DE TM S.A. Convenio con E.P.E.T. N 6



En el marco de las acciones de vinculación con la comunidad, TM S.A. firmó en mayo un Convenio Marco de Pasantías con la EPET N° 6 de Eldorado. Este acuerdo permitirá a estudiantes de la institución realizar prácticas profesionalizantes en el área de Servicio Posventa de TM en esa ciudad.

La EPET N° 6 cuenta con más de 750 alumnos y ofrece orientaciones en Electricidad, Electromecánica y Maestro Mayor de Obras. A través de este convenio, los estudiantes podrán conocer procesos reales como servicios oficiales, reparaciones, gestión de repuestos y metodologías de trabajo en un concesionario oficial.

La iniciativa se enmarca en el programa M.E.T.A. de Toyota Argentina, que busca fortalecer la formación técnica y promover la inserción laboral de jóvenes egresados de escuelas técnicas.

Convenio con Instituto Superior en Tecnología Automotriz

Toyota Misiones TM S.A. firmó un Convenio de Pasantías con el Instituto Superior en Tecnología Automotriz, institución orientada a la formación de Técnicos Superiores con un perfil profesional preparado para enfrentar situaciones reales de trabajo, con compromiso ético y responsabilidad social.

Este acuerdo fortalece el compromiso de TM S.A. con la educación técnica, brindando oportunidades para que estudiantes realicen prácticas profesionalizantes en un entorno real. Para el Instituto, representa un valioso acercamiento al mundo laboral, favoreciendo la motivación de los alumnos y su preparación para una inserción efectiva en el mercado de trabajo.



VISITAS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS

En el marco de nuestras acciones de vinculación con la comunidad, durante los meses de agosto, octubre y noviembre recibimos en nuestras instalaciones a estudiantes de tres instituciones educativas técnicas de la provincia:

- EPET N° 10 – Puerto Rico
- Instituto Superior en Tecnología Automotriz (ISTA) – Posadas
- Instituto Politécnico San Arnoldo Janssen – Posadas

Estas visitas tuvieron como finalidad acercar a los estudiantes al entorno laboral, brindándoles la oportunidad de conocer la filosofía de la marca Toyota, la organización interna del concesionario, los procesos de trabajo y el Programa de Sustentabilidad de TM S.A., así como nuestras políticas de responsabilidad social y ambiental.

Durante los recorridos, los alumnos exploraron el taller, observaron la dinámica laboral diaria, conocieron la tecnología utilizada y realizaron consultas sobre tareas como diagnósticos, reparaciones y reemplazo de piezas.

Estas actividades refuerzan el compromiso de TM S.A. con la educación técnica, la empleabilidad y el futuro de los jóvenes, promoviendo un vínculo directo con el mundo del trabajo.



E.P.E.T N° 10



Instituto Superior en Tecnología Automotriz



Instituto Politécnico San Arnoldo Janssen

PROGRAMA PLANETA CARTÓN

TM S.A. apoyó esta jornada junto a proveedores, clientes y voluntarios, quienes no solo participaron activamente en las actividades organizadas, sino que también demostraron su compromiso solidario mediante donaciones de alimentos destinadas al merendero, fortaleciendo así el impacto positivo de la iniciativa y brindando un apoyo concreto a la comunidad beneficiaria. Además, los premios entregados durante las actividades incluyeron útiles escolares, mochilas, cartucheras y otros elementos confeccionados a partir de material reciclado de airbags, promoviendo la economía circular y la conciencia ambiental.



Nos mueve la educación y el ambiente

En septiembre de 2024, TM S.A. participó en un evento del Programa Planeta Cartón en Eldorado, como parte de su programa de vinculación con la comunidad. En colaboración con la Dirección de Cultura de la Municipalidad, TM S.A. llevó al evento cartón reciclado de sus propias actividades, dándole una nueva vida en esta acción comunitaria. El evento se desarrolló en el Merendero Alma, Barrio Virgen de Itatí, con la participación de 60 niñas y niños. Realizamos Juegos didácticos, de Educación Vial y recreativos utilizando el cartón Reciclado, teniendo como objetivo educar, fomentar la creatividad, el juego en equipo y la concientización ambiental.



Reciclamos 60 kg de cartón



VINCULACIÓN CON MUNICIPALIDADES - CAPACITACIÓN 5S Y KAIZEN

改善



En el marco de una iniciativa conjunta con la Municipalidad de Leandro N. Alem, Toyota Misiones TM S.A. desarrolló en el mes de noviembre una jornada de capacitación orientada a la transmisión de conocimientos sobre herramientas de gestión y mejora continua, con foco en las metodologías 5S y Kaizen.

La actividad tuvo como objetivo fortalecer las capacidades institucionales a través de la articulación público-privada, compartiendo principios fundamentales de calidad y experiencias prácticas de implementación en el ámbito empresarial.

Esta acción se enmarca dentro del compromiso de la organización con la comunidad, promoviendo el desarrollo local, la formación continua y la mejora en la gestión pública.



Participación en la Expo Emprender 2024 – Instituto Parroquial San Andrés



En el marco de nuestro compromiso con la educación y la vinculación comunitaria, TM S.A. participó de la Expo Emprender 2024, organizada por el Instituto Parroquial San Andrés en Comandante Andresito, Misiones.

El evento reunió a estudiantes de nivel secundario que presentaron proyectos de microemprendimientos, aplicando conocimientos adquiridos en áreas como contabilidad y administración. TM S.A. acompañó la iniciativa compartiendo su experiencia en sustentabilidad, cultura organizacional y desarrollo profesional, generando un valioso espacio de intercambio con los jóvenes.

Esta participación refuerza nuestro compromiso con la formación de futuras generaciones y el fortalecimiento del vínculo entre la comunidad educativa y el sector empresarial.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión		
			Requisitos Omisión	Motivo	Explicación
Contenidos Generales					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	1. La Organización y sus prácticas de presentación de informes				
	2-1 Detalles organizativos	5			
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad	5			
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	10			
	2-4 Re expresiones de información	10			
	2-5 Verificación externa	23			
	2. Actividades y trabajadores				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8			
	2-7 Personal	61			
	2-8 Trabajadores que no son empleados/as	69			

3. Gobernanza

2-9 Estructura de gobernanza y composición	15, 18			
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	15, 23			
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno		No se reporta el contenido	No procede	Se considera que dicho contenido no procede debido a que en la actualidad el Presidente de la Sociedad Anónima es miembro del Directorio y delega las funciones directivas y operativas en la Gerencia General de la concesionaria.
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	13, 14, 23			
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos		No se reporta el contenido	No procede	Se considera que el mismo no es pertinente, ya que la estructura organizativa de la concesionaria permite que la máxima autoridad cumpla funciones operativas en la supervisión de la gestión de los impactos.
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	13, 14, 24			
2-15 Conflictos de interés		No se reporta el contenido	Información no disponible	En la actualidad, en la empresa no existe un documento como tampoco lineamientos corporativos que traten la temática, aunque la concesionaria se encuentra en etapa de elaboración de un primer borrador del mismo.
2-16 Comunicación de inquietudes críticas	32			
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		No se reporta el contenido	Información no disponible o incompleta	Si bien, a partir de las reuniones de comité donde participa la Gerencia General se comparte información vinculada al desarrollo sostenible a través del Líder en Sustentabilidad, no existe una metodología sistemática para la presentación de las medidas adoptadas en la materia.

2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		No se reporta el contenido	Información no disponible o incompleta	En la actualidad la Gerencia General reporta corporativamente el avance y el cumplimiento del plan de negocios al Comité Ejecutivo, aunque no contempla en todos los casos en esta evaluación de desempeño aspectos completos de las personas y el medio ambiente.
2-19 Políticas de remuneración	24			
2-20 Proceso para determinar la remuneración	24			
2-21 Ratio de compensación total anual	24			

4. Estrategia, políticas y prácticas

2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3			
2-23 Compromisos y políticas	10, 13, 14, 20			
2-24 Incorporación de los compromisos y las políticas	13, 14, 20			
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	20, 30			
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	20, 71			
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	28, 71			
2-28 Afiliación a asociaciones	9			

5. Participación de los grupos de interés

2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	9			
---	---	--	--	--

	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	69			
Temas Materiales					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	10			
	3-2 Lista de temas materiales	10			
	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 20, 25, 28, 34, 45, 75			
Eficiencia Energética					
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	34			
	302-2: Consumo energético fuera de la organización	34			
	302-3: Intensidad energética	34			
	302-4: Reducción del consumo energético	34			
	302-5: Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	34			
Gestión del agua y tratamiento de efluentes					
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	40, 45			

GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	40			
	303-3: Extracción de agua	40			
	303-4: Vertidos de agua	40, 45			
	303-5: Vertidos de agua	40, 45			
GRI 205 - Ética y anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	20, 69			
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	20, 69			
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	20, 69			
GRI 406 No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	20			

Fidelización de clientes de ventas y posventas. Resolución de quejas

GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	25			
Formación y desarrollo profesional	404-1: Formación y enseñanza 2016	67			
Gestión del riesgo y cumplimiento normativo	307-1: Cumplimiento ambiental 2016	34			

Gestión de Residuos

GRI 306: Residuos 2020	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	33, 45			
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	45			

GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de personal y Rotación de personal	62			
	401-2 Prestaciones para el personal a tiempo completo que no se dan al personal a tiempo parcial o temporales	62			
	401-3 Permiso parental	62			

Calidad de vida

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	64			
	403-2 Identificación de Peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	64			
	403-5: Formación sobre Salud y Seguridad en el trabajo	64			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	64			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y/o empleados/as	68			
GRI 407-1: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	20			

Responsabilidad Social - Comunidad

GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	74			
-----------------------------------	---	----	--	--	--

Contacto Programa de Sustentabilidad:

Lic. Julio Martínez
Gerencia de Servicios Generales / Líder de Sustentabilidad
jmartinez@tmsa.com.ar
Tel. (0376) 4446200