



# Reporte de *Sostenibilidad*

**2023**



“

*En un contexto desafiante, llevamos adelante nuestras actividades de manera comprometida y siempre intentado sumar valor en nuestra comunidad, el ambiente y toda nuestra cadena de valor.”*

Edgardo Aguirre  
Socio Gerente Nippon Car SRL

# Índice

<b>Apertura</b>		<b>84</b>
Carta socios gerentes	08	
Quiénes somos	10	
Ubicación	12	
Sobre este reporte	14	
Estrategia ESG	16	
Grupos de interés y temas materiales	20	
<b>Gobernanza</b>	<b>22</b>	
Ética y Conducta	26	
Políticas ABAC	29	
Anticorrupción	30	
Toma de decisiones	31	
Equipo directivo y referentes de área	31	
<b>Negocio</b>	<b>34</b>	
Nuestras actividades	36	
Desempeño económico	38	
Calidad	41	
Proveedores	45	
Marketing, Comunicación y Eventos	47	
<b>Áreas Comerciales</b>	<b>48</b>	
Venta Convencional	50	
Toyota Plan	52	
Venta Digital	54	
Usados Seleccionados	56	
Ventas Especiales	58	
Kinto	60	
Posventa	62	
<b>Nuestra Gente</b>	<b>72</b>	
Diversidad	74	
Plan de beneficios	75	
Capacitación y formación	76	
Comunicación interna	77	
Encuesta de clima	79	
Salud y Seguridad Laboral	80	
<b>Medio Ambiente</b>		<b>84</b>
Compromisos y políticas	86	
Sistema de Gestión Ambiental (SGA)	88	
ISO 14001	90	
Desafío Ambiental Toyota 2050	92	
Emisiones	94	
Residuos	96	
Energía	101	
Agua	104	
Inversión	105	
<b>Eje Social</b>		<b>106</b>
Reseña del área	108	
Pilares de trabajo	109	
Comité de Sustentabilidad	109	
Programa de ESG con Concesionarios	110	
Comunidad: proyectos e iniciativas	111	
Empleabilidad: Impulsar +45	123	
Biodiversidad: Programa Patagonia	125	
Tabla de Contenidos GRI		128
Encuesta de satisfacción		134



## Carta Socios Gerentes

Les presentamos el cuarto Reporte de Sostenibilidad de Nippon Car. Como es habitual, nos enfocamos en poder rendir cuentas de toda nuestra gestión y estrategia ESG: Ambiental, Social y de Gobernanza, con foco en la contribución al Desarrollo Sostenible.

Con más de 5 años de gestión de la cultura de sostenibilidad de nuestra empresa, estamos seguros de que generamos un impacto real, en nuestras actividades, en nuestros grupos de interés y en toda la cadena de valor de Nippon Car. Esto implica una responsabilidad cada vez mayor, no sólo para la dirección sino también para el resto de las áreas del concesionario. Trabajar día a día con conceptos como gobernanza, transparencia, ética, eficiencia energé-

tica, reciclaje –entre muchos otros–, nos ayuda a tener un lenguaje unificado para establecer objetivos y lograr metas reales, que se corresponden con nuestro contexto.

2023 nos desafió desde la estrategia de negocio a ser más adaptables y con mayor resiliencia; nos superamos continuamente para llegar a los primeros puestos del DAP (Dealer Award Programa de Toyota Argentina) y para alinear nuestros esfuerzos en beneficio de la empresa. El trabajo en equipo y la mejora continua, siguen siendo pilares fundamentales para llegar hasta acá.

Superamos los objetivos del área comercial con 3.718 unidades vendidas y el 69% del

mercado local (Neuquén y Río Negro) cubierto. Pusimos en marcha nuestra Central de Flotas en Neuquén Capital para acercarnos aún más a la industria Oil&Gas y seguimos fortaleciendo nuestra sucursal de posventa en Añelo, el corazón de Vaca Muerta.

Nuestro potencial de crecimiento se vio reflejado, también, en un incremento de los recursos humanos especializados y en mejoras de nuestras instalaciones de venta y posventa,

para seguir brindándole lo mejor a nuestros clientes.

Tenemos un gran camino recorrido y nos queda mucho por recorrer. Los invitamos a leer este reporte para saber más de este recorrido y de cómo seguimos aportando valor en nuestras provincias y en la competitividad del negocio.

Muchas gracias por su tiempo y por interesarse en nuestra cultura de sostenibilidad.

**Edgardo Aguirre**  
Gerente General

**Ricardo Salem**  
Socio Gerente



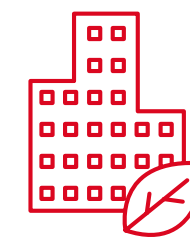
## Quiénes somos

Fundada en 1996 por Julio Salem como una empresa de capitales privados, Nippon Car ha consolidado su posición como concesionario oficial Toyota para Neuquén y Río Negro. A lo largo de los años, hemos afianzado nuestro compromiso buscando una excelencia operativa, enfocándonos en la mejora continua y el respeto por las personas, nuestra comunidad y el medio ambiente.

Nuestro enfoque de negocio integra la sostenibilidad como un pilar fundamental, comprometidos con el desarrollo de las generaciones presentes y futuras. En Nippon Car, creemos

firmemente en lo que hacemos y nos esforzamos cada día por mejorar, guiados por una visión que equilibra el crecimiento económico con la responsabilidad.

Invertimos en las localidades donde operamos reflejando nuestra convicción de que el progreso económico y social va de la mano con un sólido compromiso con la comunidad y el entorno natural. Crecemos junto a nuestra provincia, demostrando que nuestros resultados son el fruto del esfuerzo colectivo y el trabajo en equipo de todos los que formamos parte de Nippon Car.



## Nuestros Valores

### Trabajo en equipo

La colaboración y el espíritu de equipo son fundamentales para nuestro éxito.

### Calidad

Ofrecemos productos y servicios buscando siempre la más alta calidad.

### Adaptabilidad

Nos adaptamos a los cambios del mercado y a las necesidades de nuestros clientes.

### Transparencia

Actuamos con honestidad y transparencia en todas nuestras relaciones.

### Respeto

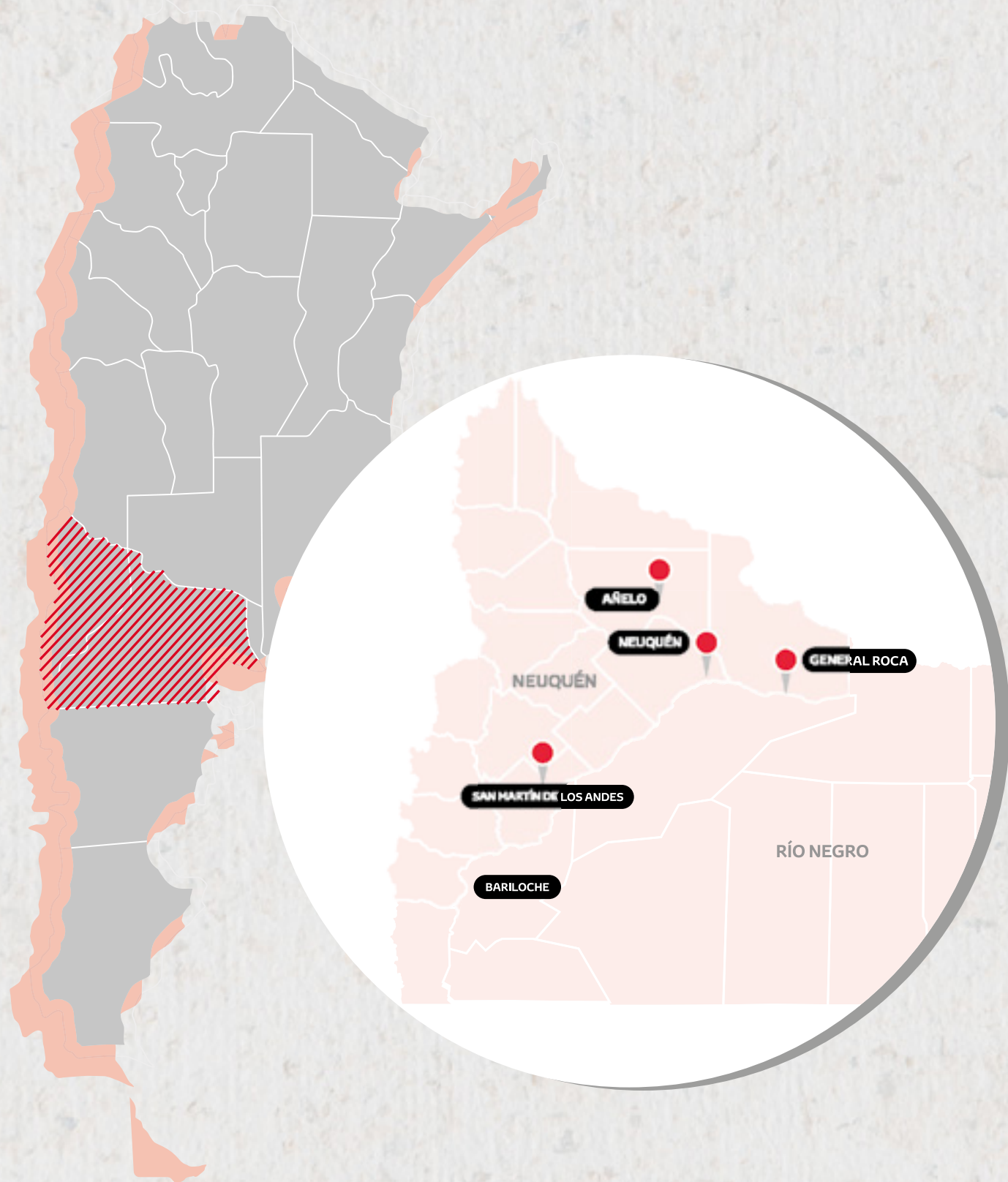
Valoramos a todas las personas y trabajamos en un ambiente de igualdad y respeto.

### Compromiso

Estamos comprometidos con el crecimiento sostenible y el bienestar de nuestra comunidad.

### Sustentabilidad

Buscamos minimizar nuestro impacto ambiental y contribuir al desarrollo local, promoviendo un futuro más sostenible.



## Ubicación

Nuestra Casa Central se encuentra en Perticone 2095 de la ciudad de Neuquén Capital. Allí contamos con los sectores de Venta Convencional, Posventa, Kinto y GR Garage.

Las sucursales donde operamos son:

### Neuquén Capital

- » Plan de Ahorro: Perticone 1575.
- » Usados Seleccionados: Perticone y Aluminé.
- » Central de Flotas: Aguado 2350.

### General Roca

- » Ventas y Posventa: Avenida Roca 616.

### San Carlos de Bariloche

- » Ventas y Kinto: Elordi 320.
- » Posventa: Esandi 3300.
- » Usados Seleccionados: Elordi 556.

### San Martín de los Andes

- » Ventas, Usados y Kinto: Belgrano 987.

### Añelo

- » Posventa y Kinto: Parque Industrial, ruta provincial 17.



» Neuquén (Plan de Ahorro)



» Neuquén (Central de Flotas)



» General Roca



» San Martín de los Andes



» Bariloche



» Añelo



## Sobre este reporte

El Reporte de Sostenibilidad 2023 de Nippon Car, se ha elaborado en referencia a los Estándares GRI, incorporando también indicadores propios que reflejan los temas materiales reportados.

Así mismo, trabajamos en la conexión de los estándares GRI, con la guía de Responsabilidad Social ISO 26000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Pacto Global, buscando informar todos los asuntos que puedan ser relevantes y significativos a las partes interesadas afectadas por las actividades del concesionario, sobre un panorama completo de nuestro desempeño en responsabilidad social.

Tiene una frecuencia anual y abarca el período comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, comparativo en algunos segmentos con períodos anteriores. Los valores económicos reportados, corresponden a los informes financieros presentados en el periodo 08/2023-07/2024. La presente es la 4ta edición y es publicada en noviembre de 2024.

Ante cualquier consulta o sugerencia, los invitamos a hacernos llegar sus comentarios sobre el presente reporte a [sustentabilidad@nippon-carsrl.com.ar](mailto:sustentabilidad@nippon-carsrl.com.ar)

Este documento se presenta en formato digital en [www.nipponcar.com.ar](http://www.nipponcar.com.ar)



# Sostenibilidad

Desde 2018 nuestras acciones de Responsabilidad Social y Sustentabilidad nos llevan por un lugar distinto. Un camino con nuevos desafíos, compromisos, alianzas y objetivos.

Reforzamos este camino con mayor responsabilidad, transparencia y comunicación persiguiendo un aporte genuino al Desarrollo Sostenible a través de criterios ESG.

**El termino ESG (ASG en español), abarca temas ambientales, sociales y de gobernanza, que pueden afectar de forma significativamente a la creación de valor de la empresa a largo plazo. La identificación, gestión y medición de los criterios ESG GESTIÓN Y MEDICIÓN DE LOS CRITERIOS ES tiene repercusiones directas en nuestra capacidad empresarial para recibir inversión, mejorar la reputación y, sobre todo, para la sostenibilidad del negocio.**

**4°** Reporte de Sostenibilidad

**8** ODS identificados y priorizados

**16** temas materiales reportados

**1°** Programa de Integridad

## Nuestra Política

Estamos comprometidos con el Desarrollo Sostenible promoviendo en todas nuestras áreas de trabajo operaciones éticas, ambientales y socialmente responsables. Es por eso que, a través de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, buscamos ser un buen ciudadano corporativo contribuyendo con actividades y programas abordados sobre tres ejes principales: Medio Ambiente, Educación y Empleabilidad.

La formalización de esta Política alcanza a todos los integrantes de Nippon Car, nuestros públicos de interés y nuestra cadena de valor.

## Nuestro compromiso

Una parte esencial de nuestro compromiso tiene que ver con la rendición de cuentas, a través de la cual promovemos la difusión de nuestros programas e iniciativas y mejores prácticas, de manera clara y transparente, a través de nuestros canales de comunicación interna y externa, con especial foco en nuestro Reporte Anual de Sostenibilidad.

Como parte de nuestra Gestión de Responsabilidad Social, asumimos los siguientes compromisos que constituyen nuestra Política:

- Establecer una gestión eficiente de los procesos que permita un equilibrio entre las dimensiones: económica, social y ambiental del concesionario.

- Asegurar la ética, la transparencia y el cuidado, en cada vínculo con nuestros grupos de interés, basado en los lineamientos éticos del concesionario.

- Promover el trabajo formal y decente, que asegure condiciones laborales justas y respetuosas.

- Crear y promover ámbitos laborales diversos e inclusivos, garantizando el principio de no discriminación.

- Promover e incentivar acciones vinculadas al desarrollo, profesional y laboral, de las personas.

- Respetar los Derechos Humanos dentro de nuestro ámbito de influencia.

- Promover el desarrollo sustentable de las comunidades en donde operamos.

- Facilitar y/o generar acciones y proyectos para la promoción de la sustentabilidad y del desarrollo humano, en nuestras comunidades.

- Establecer un uso racional y eficiente de los recursos involucrados en nuestros procesos, promoviendo la práctica de las 3R's y la protección del ambiente en general, definidos en nuestra Política Ambiental y de Eficiencia Energética.

- Reportar anualmente nuestra gestión en RS & Sustentabilidad a través del Reporte de Sostenibilidad.



# ODS y Agenda 2030

Desde el área de Responsabilidad Social y Sostenibilidad del concesionario, trabajamos para que los objetivos, acciones y programas de todas las áreas, estén alineados a la estrategia

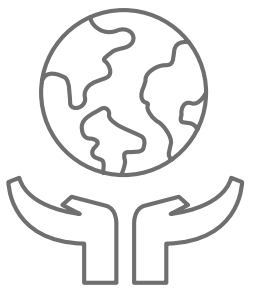
de Sustentabilidad Organizacional. Estamos seguros de que al involucrar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) nos acercamos a tener un Plan de Trabajo que promueva un aporte genuino al Desarrollo Sostenible y mayor Creación de Valor.

Como resultado, pudimos distinguir un aporte con los siguientes ODS:



**Los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) son un conjunto de 17 metas globales establecidas por Naciones Unidas en septiembre de 2015 como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Estos objetivos fueron diseñados para abordar una serie de desafíos mundiales, incluyendo la pobreza, la desigualdad, el cambio climático, la degradación ambiental, la paz y la justicia, y tienen como objetivo principal mejorar la calidad de vida de las personas y el planeta. Cada uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible tiene metas específicas y medibles que deben ser alcanzadas para 2030.**

Estos objetivos abarcan una amplia gama de cuestiones, desde la erradicación de la pobreza y el hambre hasta la promoción de la igualdad de género, la educación de calidad, la acción climática, la paz y la justicia, entre otros. Los ODS se consideran un llamado global a la acción para abordar los problemas más apremiantes que enfrenta la humanidad y lograr un futuro más sostenible y equitativo para todos.





## Grupos de Interés

En el año 2018, comenzamos el proceso de identificación y priorización de nuestros grupos de interés. Con el correr de los años y bajo la materialidad de TASA (Toyota Argentina S.A.) propuesta para toda la red de concesionarios, reafirmamos nuestro análisis y continua-

mos con esta relación con un abordaje analítico y proactivo de mejora continua.

Entendemos de su importancia y su rol en nuestros objetivos empresariales, por eso mapeamos y definimos los siguientes grupos de interés:



Nos ocupamos en establecer canales de comunicación con los diferentes grupos de interés, a través de las diferentes áreas del concesionario, promoviendo y fortaleciendo la comunicación.

Particularmente con nuestros clientes, año tras año seguimos afianzando y mejorando

nuestras líneas de atención, buscando mejorar la experiencia y realizando encuestas propias tanto en la parte comercial como de posventa para escucharlos.

Grupo de Interés	Sub-Grupo	Enfoque y objetivos	Canales de diálogo
Directorio y gerencias	Dueños, directores y gerencias	Llevar adelante la estrategia del negocio y promover la cultura empresarial.	Reuniones de directorio, reuniones mensuales y semanales, Plan de Negocio
Colaboradores	Colaboradores propios y tercerizados	Brindar un lugar de trabajo óptimo con beneficios y oportunidades de crecimiento.	Reuniones de área: mensuales, semanales y/o diarias, mailing, Newsletter, capacitaciones y encuentros.
Comunidad	Escuelas Primarias y Secundarias, Terciarios, Universidades, ONG, Vecinos, Empresas Locales	Mantenemos un análisis constante de nuestro contexto buscando generar alianzas y programas que favorezcan el desarrollo local con foco en nuestra estrategia ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza). Nos involucramos en nuestras comunidades bajo 3 pilares: Educación, Empleabilidad y Medio Ambiente.	Reuniones, encuestas, visitas, alianzas y eventos.
TASA	Unidades Comerciales	Cumplimos con los requisitos y exigencias del Estilo de Movilidad Toyota y el Plan de Negocios Anual, comprometidos con el negocio y su evolución constante.	Reuniones, capacitaciones, auditorías y certificaciones.
Proveedores	Bienes y Servicios, Marketing y Publicidad	Buscamos contratar servicios que cumplan con los requisitos y nuestra forma de trabajo: con responsabilidad, transparencia y ofertas locales.	Mailing, encuestas, reuniones mensuales.
Gobierno	Provincial y Municipal	Cumplimos con las obligaciones y regulaciones locales buscando fomentar las alianzas publico/privadas como parte del crecimiento y el desarrollo del negocio y la comunidad de la que formamos parte.	Reuniones, alianzas.

## Temas materiales y cobertura

Los nuevos estándares GRI, hacen especial foco en el análisis de doble materialidad, definiendo a los temas materiales como “aquellos que reflejan los impactos significativos de la

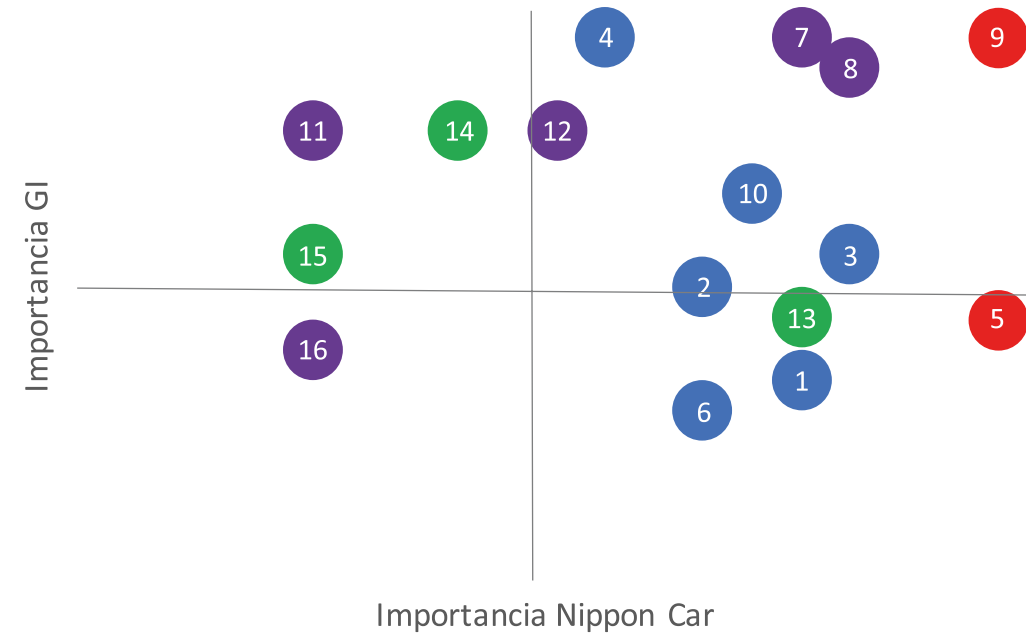
organización en materia económica, ambiental y social y/o influyen de manera sustancial las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.”



Luego del análisis sugerido por GRI, pudimos identificar 16 temas materiales relacionados a los principales impactos del concesionario. El objetivo a largo plazo es volver a analizarlos y priorizarlos, en un período de 2 a 3 años, para mantener el listado actualizado según el contexto de sostenibilidad del concesionario.

Elaboramos nuestra Matriz de Materialidad según las variables de importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales y la influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Matriz de Materialidad



### Temas materiales

Categoría	Temas
Gobernanza	1 Toma de decisiones, 2 Ética y Conducta, 3 Anticorrupción y Transparencia, 4 Operaciones justas y rendición de cuentas
Negocio	5 Desempeño económico, 9 Clientes y calidad, 10 Comunidad
Social	6 Estrategia ESG, 7 Empleo, 8 Capacitación y formación, 11 Diversidad, 12 Cadena de Valor
Ambiente	13 Compromiso Ambiental, 14 Educación y Empleabilidad, 15 Biodiversidad, 16 Alianzas

## Alianzas

Instituto Argentino de Responsabilidad Social y sustentabilidad -IARSE-

Para que nuestra gestión en materia de Responsabilidad Social y Sustentabilidad siga creciendo y profesionalizándose de manera genuina y alineadas a los objetivos del negocio, en 2023 renovamos nuestra membresía con IARSE. Además, a través de esta incorporación, logramos capacitar a nuestros equipos de trabajo, formalizar la gestión interna, forta-

lecer la cultura de la empresa y gestionar mejor nuestros indicadores de gestión y de resultado para el reporte anual de sostenibilidad.

Participamos activamente de espacios de Networking propuestos por el instituto, donde compartimos experiencias y mejores prácticas con más de 110 empresas de Argentina y la región.



# Gobernanza

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO





# Ética y Conducta

Nos esforzamos por establecer relaciones basadas en la honestidad, la transparencia y el respeto mutuo, buscando generar valor compartido entre el desarrollo nuestras actividades comerciales y nuestra cadena de valor.

Estamos orgullosos de nuestro crecimiento y de nuestra trayectoria, considerando la gestión comercial, de recursos humanos, infraestructura y responsabilidad social, siempre con el foco en nuestros clientes. Valoramos especialmente la gestión de sustentabilidad y responsabilidad social del negocio, así como la creación de valor compartido para las presentes y futuras generaciones. Priorizamos el trabajo en equipo y compartimos con Toyota Argentina S.A. su filosofía de trabajo sustentada en dos pilares: la mejora continua y el respeto por las personas.

cesionarios. No toleramos ni participamos en prácticas ilegales, incluyendo el fraude, el soborno, la corrupción y la competencia desleal. Mantenemos registros y documentación adecuada para demostrar nuestro cumplimiento legal. Promovemos prácticas comerciales éticas, social y ambientalmente conscientes en todas las etapas de nuestra cadena de valor. Actuamos de manera honesta, transparente y ética en todas nuestras actividades y relaciones comerciales. Comunicamos de manera clara y precisa, evitando información engañosa o manipuladora. No revelamos ni utilizamos información confidencial de manera indebida.

## Compromiso con la Integridad y la Transparencia.

Llevamos adelante relaciones comerciales y laborales que cumplen con las normas de ética y transparencia ante los gobiernos y entes de control de nuestro país, provincias o municipios donde se encuentran nuestros con-



### Alianza

Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE)

### Target

Integrantes de Nippon Car (foco de la primer etapa en equipo de gerencia, líderes y referentes de área). Grupos de Interés y Cadena de Valor.

### Resultados obtenidos / KPIs

Integrantes de Nippon Car (foco de la primer etapa en equipo de gerencia, líderes y referentes de área). Grupos de Interés y Cadena de Valor.

### Alcance directo

268 integrantes del concesionario. Equipo de Legales (externo). TASA.

### Alcance indirecto

Toda la organización, sus públicos de interés y su cadena de valor.

### ODS

8 y 17

Nuestro Programa de Integridad establece los principios y valores éticos que rigen todas nuestras acciones y decisiones. Es aplicable a todos los grupos de interés o partes interesadas que se relacionan con el concesionario y a aquellos que podemos afectar. A través de este programa, reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento legal, la integridad y la transparencia, las condiciones laborales y el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, la calidad, el cuidado del ambiente, los derechos humanos, la sustentabilidad y la responsabilidad social, la atención y satisfacción del cliente, el cuidado y desarrollo de nuestra comunidad, y el alineamiento a los estándares de desempeño de Toyota Argentina.

Es importante aclarar (y lo fue para nosotros a la hora de abordar la temática), que este tipo de iniciativas son muy particulares a la realidad de las actividades del concesionario y por eso el análisis de aplicabilidad, alcance y efectividad, continúa en proceso. Nippon Car tiene una cultura de trabajo que basa sus ideales en una empresa familiar con desarrollo local, con mucho foco en las personas y en el crecimiento constante. Implementar cualquier documento formal dentro de esta iniciativa, ya sea interna o externamente, es todo un desafío que, de alguna manera, marca nuevos rumbos y rutinas en la cultura de trabajo y la búsqueda constan-



te de ser una mejor organización que forma, sobre todo, mejores personas.

En 2022 comenzamos esta idea junto a IARSE, formando a nuestros Líderes y Gerentes en Gestión de Responsabilidad Social y Sustentabilidad y, para que todo sea coherente, trazamos los lineamientos del plan de trabajo para este 2023.

Así fue, que este año pudimos avanzar junto a los líderes, referentes y gerencias del concesionario, en la elaboración, análisis e implementación de nuestro primer Código de Ética y Conducta, como así también, de capacitaciones sobre ética y conducta al personal del concesionario (continúan en 2024).

Para la implementación de esta primera etapa, también fuimos asesorados por el sector de legales del concesionario.

Por requisito de TASA (Toyota Argentina S.A.), este programa también incluye la implementación de Políticas Anticorrupción y Antisoborno, lo cual se está trabajando para implementarlo en 2024, con sus correspondientes capacitaciones para todos los integrantes del concesionario.

Actualmente contamos con diferentes áreas, documentos y herramientas de gestión y control:

- Código de Ética y Conducta del Concesionario.
- Lineamientos Anticorrupción y Antisoborno.
- Proceso de contratación para proveedores locales.
- Capacitación Inicial en la temática, en nuestro proceso de inducción de personal.
- Canales de Comunicación Interna para mantenernos en contacto con nuestros colaboradores.
- Canales de Comunicación Externa para estar conectados con nuestros clientes y grupos de interés.
- Staff Profesional Externo para el área de Legales.

## Políticas ABAC

De la mano de TASA (Toyota Argentina S.A.), pusimos en marcha nuestro proyecto de políticas e instructivos Anticorrupción y Antisoborno. Para ello, en 2023 comenzamos a delinear las bases y plan de trabajo para su formalización y comunicación a todo el concesionario y sus grupos de interés.

El Proyecto ABAC formará parte de nuestro Programa de Integridad y contempla para 2024 avanzar con la implementación de:

Como primera medida, en alianza con el Instituto Argentino de Responsabilidad Social (IARSE), en noviembre de 2023 se llevó adelante una capacitación a directivos y mandos medios sobre "Integridad del Negocio" en el marco de la gestión de Sustentabilidad del Concesionario.

La capacitación estuvo a cargo del especialista en Ética y Sostenibilidad del IARSE, el Lic. Luis Ulla y sirvió como base para el comienzo del programa y de la implementación de su Plan de Trabajo.



*Para 2024, se espera formalizar las políticas, comunicarlas y avanzar con la capacitación de todas las áreas del concesionario.*

6 Políticas

Capacitación a todos los colaboradores

10 Instructivos

Capacitación a Cadena de Valor

Capacitación al equipo directivo



## Lineamientos Anticorrupción (PLAFT/UIF)

Según la Norma ISO 26.000, la corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. La corrupción puede adoptar muchas formas, como sobornos, conflicto de intereses, fraude, lavado de dinero y tráfico de influencias.

La corrupción socava la reputación ética de una organización y puede convertirla en sujeto de persecución penal o de sanciones civiles y administrativas. La corrupción puede tener como consecuencias la violación de los derechos humanos, el deterioro de procesos políticos y daños en el medioambiente. También puede desvirtuar la competencia, la distribución de la riqueza y el crecimiento económico. Es por eso que en Nippon Car trabajamos comprometidos con uno de nuestros principales valores que es la transparencia, a través de:

- Evitar caer en riesgos de corrupción en cualquiera de nuestras áreas de trabajo.
- Capacitar a nuestros colaboradores
- Informar a nuestros clientes de los requisitos y/o cumplimientos legales.
- Informar a las autoridades locales si hubiese violaciones de la ley

### Cumplimiento legal

Sistema PLAFT / Ley 25246 reguladora de lavado de activos.

Estamos comprometidos con la prevención y, para ello, colaboramos activamente con los requerimientos de Toyota Argentina, las autoridades nacionales y con los organismos internacionales competentes y reconocidos.

Nippon Car entiende la importancia de implementar un sistema de prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (PLAFT) y es por eso que desde el año 2017

cuenta con una referente externa que brinda soporte mensualmente a las áreas administrativas y presenta el legajo anual para estar certificados.

Algunos de los principales ejes de trabajo son:  
- Durante el período reportado, Toyota Argentina brindó 1 capacitación anual de modalidad virtual, sobre las últimas novedades sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo. El personal alcanzado por esta capacitación fue: Administración de Ventas, Ventas y Ventas Especiales.

- También, mediante e-learning, en la plataforma del Instituto Toyota, se realizan las capacitaciones al nuevo personal que ingresa al concesionario en las áreas antes mencionadas.

- Como parte del cumplimiento normativo y del compromiso adoptado el sector de PLAFT - Legales de Toyota Argentina, se implementaron las adecuaciones necesarias para cumplir con la nueva normativa acerca de Personas Expuestas Políticamente (PEP's).

### Clientes

Nippon Car, como sujeto obligado, tiene la responsabilidad de informar:

- Origen de fondos de la venta: para detectar cualquier acción sospechosa sobre los fondos de compra de vehículos.
- Reportar a todos los clientes a través de un legajo. Cada legajo es visado por una contadora interna, que evalúa si compra en forma lícita o no, y lo deja firmado.



#### Legajo UIF:

- **Definición Personas Física, Jurídica u Organismo Público**
- **Tipo de operación s/ monto acumulado anual (\$60.000.000)**
- **Datos s/tipo de persona**
- **Chequeo en base de terroristas**
- **Perfil económico, financiero y tributario (Resolución UIF 262/15)**

## Toma de decisiones

En Nippon Car, la toma de decisiones se caracteriza por un enfoque colaborativo y orientado a los resultados, siempre alineado con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan de Negocios anual exigido por Toyota Argentina. Nuestro equipo directivo, compuesto por profesionales con amplia experiencia en el sector automotriz, se reúne mensualmente para evaluar el desempeño de la empresa, definir nuevas estrategias y tomar decisiones alineadas a esa estrategia. Adicionalmente, se llevan a cabo reuniones diarias, semanales y mensuales con los diferentes equipos internos de cada área, para garantizar una comunicación fluida y una ejecución eficiente de las acciones.

El Gerente General, como dueño de la empresa, establece la visión estratégica y lidera el equipo directivo. Coordina las operaciones diarias y asegura el cumplimiento de los objetivos. El Director Comercial, impulsa las estrategias de ventas y maximiza la rentabilidad del negocio. Por su parte, la Directora de Finanzas y Administración, garantiza la salud financiera de la empresa y optimiza los recursos.

La toma de decisiones en Nippon Car se basa en un análisis exhaustivo de los datos de las operaciones, en la consideración de las opiniones de todos los miembros del equipo y en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Negocios. Valoramos la innovación y la proactividad, fomentando un ambiente de trabajo donde las nuevas ideas son bienvenidas y evaluadas en función de su contribución al crecimiento sostenible de la empresa.

Este enfoque colaborativo y orientado a resultados nos ha permitido posicionarnos entre los 5 mejores de la red de concesionarios Toyota de Argentina, según los indicadores establecidos por la marca. Los logros obtenidos en 2023 son el resultado de una gestión eficiente y de la capacidad de adaptarnos a un entorno dinámico, exigente y competitivo.

En definitiva, en Nippon Car creemos que una toma de decisiones sólida y transparente, basada en datos, indicadores reales y en el trabajo en equipo, es fundamental para garantizar el éxito a largo plazo y asegurar nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente.

## Equipo directivo

**Edgardo Mariano Aguirre**  
Gerente General

**Toufic Ricardo Salem**  
Gerente General

**Sergio Armindo Vara**  
Director comercial

**Maria Micaela Tronelli**  
Director de Finanzas y Administración

**Toufic Eduardo Salem**  
Gerente de Posventa



## Lideres y referentes de área

Más allá de nuestro equipo directivo, el éxito de Nippon Car se sustenta en la dedicación y el compromiso de nuestros gerentes, líderes y referentes de área. Son ellos quienes, en conjunto con gerencia general y directores, llevan

**Franco Sanchez**  
Gerente de Ventas Convencionales y Atención al Cliente

**Tomás Iannamico**  
Gerente de Usados

**Luciano Pelayes**  
Gerente de Plan de Ahorro y Venta Digital

**Verónica Fernandez**  
Sub gerente de Posventa

**Cristina Romero**  
Responsable Administración Plan de Ahorro

**Gustavo Devita**  
Supervisor de Ventas Plan de Ahorro

**Juan Colazo**  
Supervisor Call center

**Luciano Toro**  
Responsable Kinto

**Nubia Nuño**  
Responsable Administración de Ventas

**Ignacio Martinez**  
Responsable de Equipamientos

adelante las tareas diarias y garantizan la mejora continua en todos nuestros procesos. Su visión, conocimiento y liderazgo son esenciales para mantener viva la pasión por lo que hacemos y para seguir creciendo como empresa.

**Lucas Moscoso**  
Jefe de Repuestos

**Nicolas Scianca**  
Supervisor de Posventa casa central

**Darío García**  
Jefe de Taller

**Gabriel Petit Gean**  
Supervisor de posventa sucursales

**Ayelen Anes**  
Referente de RRHH

**Javier Alvarez**  
Responsable Servicio Técnico Móvil

**Ignacio Castillo**  
Referente de Higiene y Seguridad Laboral

**Maria Carolina Labrín**  
Referente Ambiental

**Lilen Reta**  
Responsable ESG y Sustentabilidad





# Negocio



5

Áreas Comerciales como pilares

81%

Cobertura de Zona

3.718

Unidades Vendidas en 2023

## Nuestras Actividades

Nos dedicamos a la comercialización de la marca Toyota: Vehículos OKm, Planes de Ahorro, Usados Seleccionados y Servicio de Posventa, son los pilares de nuestras actividades.

En nuestro parque de Usados Seleccionados tenemos un stock multimarca y Usados Certificados Toyota. Contamos también con el servicio Kinto, que ofrece alquiler de vehículos Toyota a particulares o flotas corporativas. Recorremos nuestras provincias con los diferentes equipos comerciales y con la flota de Servicio Técnico Móvil. A través del canal de venta digital, asesoramos y brindamos soluciones a los clientes en ventas y posventa.

### Estrategia comercial

En 2023, nuestra estrategia comercial se centró en varios ejes clave, con un enfoque significativo en las campañas digitales y en la gestión de la lista de espera para unidades OKm.

Durante el período reportado, todas nuestras estrategias comerciales estuvieron principalmente orientadas hacia el marketing digital. Implementamos diversas campañas en línea con el objetivo de atraer y captar la atención de potenciales clientes, alentándolos a inscribirse en la lista de espera para adquirir vehículos nuevos. La necesidad de estas estrategias surgió debido a la situación particular de la producción de Toyota: la producción de la compañía estuvo mayormente destinada a la exportación, lo que, junto con las restricciones impuestas por el gobierno sobre la importación de vehículos, resultó en un volumen interno limitado de unidades disponibles. Como consecuencia, se generó un gran volumen de listas de espera, ya que la demanda interna superó la oferta disponible.

Nuestro enfoque en la gestión de la lista de espera no solo permitió a los clientes asegurar su lugar para la adquisición futura de vehículos, sino que también nos proporcionó datos valiosos para entender mejor las necesidades y preferencias de nuestros clientes.



### Metas 2023

Enfocar las estrategias comerciales en campañas digitales para atraer clientes y gestionar la lista de espera para unidades OKm debido a las restricciones de importación y el enfoque en la exportación de Toyota.

### Resultados 2023

Logramos generar la lista de espera esperada, permitiendo asegurar un flujo constante de clientes interesados y cumpliendo con

los objetivos establecidos por Toyota hacia el concesionario.

### Metas 2024

Enfocarnos en captar nuevos clientes flotilleros y empresas relacionadas con el sector de Oil and Gas, anticipándonos a las políticas del nuevo gobierno que buscan abrir el mercado y permitir el ingreso de nuevas inversiones al país, potenciando este rubro.



## Plan de Negocios

El plan de negocio es un documento enviado por Toyota Argentina S.A. (TASA), en el que se plantean los objetivos anuales del concesionario. Se incluyen los objetivos cualitativos y cuantitativos de todas las unidades de negocio y se debe cumplir con el 100% de los objetivos.

En el plan de negocios se estudia el entorno de la empresa, analizando y evaluando los posibles resultados si se logran los objetivos marcados en el proyecto. Con el plan anual de

cada concesionario Toyota Argentina arma los planes de producción y pedido de las unidades para todo el año.

El cumplimiento de los objetivos del Plan de Negocios, permite que año a año podamos solicitar más unidades. Esto se transforma en un mayor crecimiento para la empresa.

Realizamos reuniones mensuales en las cuales gerencia baja las Políticas Comerciales para cada equipo de venta y posventa. Luego, en conjunto con los supervisores de cada área, se realizan reuniones semanales para comunicar los objetivos y avances de cada sector.

### Objetivos 2023

En 2023, nuestro objetivo de ventas de unidades se vio afectado por restricciones de producción, con un objetivo total de 3679 unidades, comparado con las 3840 de 2022. A pesar de este desafío, cumplimos con los estándares de calidad establecidos por el programa de calidad de movilidad de Toyota. Nuestro compromiso continuo con la excelencia en calidad nos permite mantener la confianza de nuestros clientes y asegurar que cada vehículo entregado cumple con los más altos estándares de seguridad y rendimiento.

### Auditorías realizadas

Estilo de Movilidad Toyota - 3 visitas

### Resultados 2023

En 2023, logramos vender 3718 unidades, cumpliendo ampliamente con los estándares de calidad del programa de movilidad de Toyota. Además, el volumen de reservas superó significativamente la cantidad de unidades vendidas, demostrando una alta demanda y satisfacción del mercado hacia nuestros productos.

### Puntos de mejora / metas 2024

Adherir al programa de mantenimiento de la identificación corporativa y recambio de partes defectuosas para el correcto funcionamiento e imagen de la identificación de las instalaciones.

## Participación en el Mercado



En el año 2023 se patentaron un total de 4.585 unidades de la marca Toyota en las provincias de Neuquén y Río Negro. Nippon Car vendió un

total de 3.718, es decir que la cobertura de zona fue de más del 81%.

Mercado local (Neuquén + Río Negro) **69%**

Mercado Provincial (Neuquén) **31%**

Mercado Provincial (Río Negro) **27%**

Mercado Nacional **22%**

*\* RN únicamente incluye las localidades en la cual se les permite vender a Nippon Car (Allen – Bariloche – Choele Choel – Cinco Saltos – Cipolletti – General Roca – Maquinchao – Villa Regina)*

## Clientes

En 2023, nuestra estrategia de atención al cliente se centró en ofrecer una experiencia de servicio excepcional y personalizada. Implementamos un enfoque proactivo para mantener una comunicación constante con nuestros clientes, especialmente aquellos que estuvieron en listas de espera debido a las demoras en la producción. El principal desafío fue gestionar las expectativas y mantener la satisfacción de los clientes a pesar de los retrasos en la entrega de vehículos.

Logramos superar este desafío mediante la implementación de canales de comunicación efectivos, como actualizaciones regulares por

correo electrónico y llamadas personalizadas de nuestro equipo de atención al cliente. Además, ofrecemos incentivos y programas de fidelización para recompensar la paciencia y lealtad de nuestros clientes durante el período de espera.

Nuestros logros en 2023 incluyen una tasa de satisfacción de la cliente significativamente alta, reflejada en las encuestas de feedback y el aumento en las referencias de clientes satisfechos. El volumen de reservas también superó ampliamente la cantidad de unidades vendidas, lo que demuestra la confianza y preferencia del mercado hacia nuestros productos y servicios. El compromiso con la calidad y la atención al detalle en cada interacción con el cliente nos permitió mantener nuestra reputación como un concesionario confiable y orientado al cliente.

## Ranking de Inscripciones en la región

Provincia	Localidad	Patentamientos	%
Neuquen	Neuquen	1931	61%
	Plottier	295	9%
	Centenario	230	7%
	San martin de andes	182	6%
	Chos malal	125	4%
	Cutral co	106	3%
	Zapala	96	3%
	Plaza huincul	94	3%
	Villa langostura	92	3%
<b>TOTAL</b>		<b>3151</b>	

Provincia	Localidad	Patentamientos	%	
Rio Negro	Bariloche	390	27%	
	Cipolletti	369	26%	
	General Roca	203	14%	
	Viedma	128	9%	
	Villa Regina	109	8%	
	Allen	55	4%	
	Choele Choel	54	4%	
	Cinco Saltos	53	4%	
	San Antonio Oeste	41	3%	
	Rio Colorado	26	2%	
	Maquinchao	6	0%	
	<b>Total</b>		<b>1434</b>	

% Participacion Neuquén vs Toyota **3%**

% Participacion Río Negro vs Toyota: **2%**

% Participacion Neuquén + Río Negro Vs Toyota: **5%**

## Ranking de vehículos vendidos

<b>HILUX</b>	1602	<b>YARIS</b>	390
<b>SW4</b>	201	<b>ETIOS</b>	934
<b>COROLLA CROSS</b>	317	<b>HIACE</b>	46
<b>COROLLA</b>	226	<b>C-HR</b>	2

# Desempeño económico financiero

## Valor Económico Generado

Valor Económico Directo Generado y Distribuido	2022	2023
Ventas Netas de bienes	14.280.600.689	31.121.769.356
Ventas netas de servicios	422.440.972	1.033.730.718
Costo de bienes vendidos	(11.800.832.262)	(25.476.436.446)
Costo de Servicios Prestados (Anexo III)	(290.250.029)	(860.442.647)
Gastos de comercialización (Anexo III)	(1.571.842.666)	(3.868.116.420)
Gastos de Administración (Anexo III)	(890.272.399)	(1.276.153.231)
Otros ingresos y egresos (Nota 5)	171.089.434	540.230.419
Resultados financieros y por tenencia incluido el RECPAM	406.806.266	178.087.683
Resultado antes del Impuesto a las Ganancias	727.740.005	1.392.669.432
Impuesto a las Ganancias (Nota 1.4.7 y 6)	(361.866.979)	(463.484.757)
<b>Resultados de las operaciones que continúan</b>	<b>365.873.026</b>	<b>928.820.675</b>

## Principales Inversiones

Producto (Kinto)*	\$201.589.916,5	Nueva sucursal Bariloche	\$3.773.257
Sucursal Flotas	\$48.161.973	Nuevo sector de entregas Suc. TPA y Usados	\$28.996.558
Paneles	\$37.452.053	<b>Total Inversión</b>	<b>\$403.710.138,50</b>

\*La inversión en Kinto fue para la renovación de las unidades de nuestra flota con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

# Calidad

En el área de calidad de Nippon Car, nuestro objetivo principal es asegurar que todos los procesos y operaciones cumplan con los más altos estándares de calidad, garantizando la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa enfocándonos en la mejora continua.

En 2023, nos enfocamos en consolidar nuestro equipo, mejorar los procesos internos, obtener altos puntajes en auditorías internas/externas y certificar los programas requeridos desde Toyota Argentina. Como parte de nuestra expansión, nos comprometimos a ofrecer la calidad que merecen nuestros clientes, logrando mejorar los indicadores de encuestas de satisfacción de Ventas y Posventa en un 37% respecto al año anterior.

Reestructuramos el equipo para fortalecer nuestras capacidades, alcanzando los objetivos de TASA (Toyota Argentina S.A.) y nuestras propias metas. Identificamos y gestionamos riesgos, convirtiéndolos en oportunidades para innovar y mejorar continuamente.

## Cientes Atendidos.

En Nippon Car adoptamos la filosofía de Toyota: "el cliente siempre primero". En 2023, crecimos un 12% en clientes atendidos en comparación con 2022, reflejando nuestro compromiso con la calidad, la atención personalizada y la mejora continua.

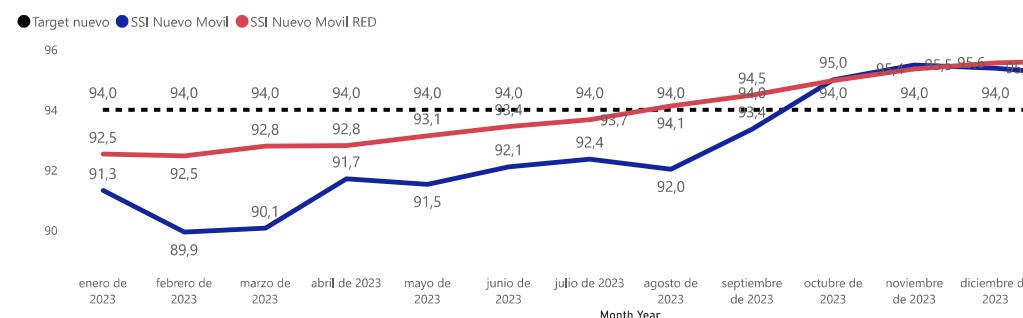
**Total de clientes atendidos, en todas las áreas, durante 2023\*:**

**29.877**

\*En 2022 fueron 26.674 (datos de Salesforce)

## Indicadores de desempeño de SSI, CSI y NPS.

### SSI TASA 2023\*



### CSI TASA 2023

CSI INTERNO ACUM. TOTAL	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	RED Nov
Encuestas reamizadas	674	674	1219	992	911	979	1093	1066	703	765	739	882	
% de Encuestas sobre ingresos	25%	25%	52%	50%	52%	50%	43%	47%	29%	28%	25%	31%	
Facilidad para pedir turno	91,4	91,4	92,9	94,8	96,2	96,8	95,4	96,1	94,4	95,1	92,3	93,3	92,2
Tiempo de espera	94,5	94,5	93,2	94,7	96,3	97,5	95,7	96,7	95,9	95,5	96,2	94,8	95,7
Amabilidad asesor	97,4	97,4	97,1	97,7	98,2	98,4	97,0	98,0	98,2	97,0	98,4	98,1	96,9
Atención a sus solicitudes y necesidades	94,3	94,3	94,7	95,5	96,9	97,0	95,8	96,9	96,5	97,2	95,5	94,5	94,7
Puntualidad en la entrega	95,4	95,4	94,7	95,6	97,1	97,4	96,3	97,1	96,6	95,8	96,9	95,4	95,6
Exp. Antes y después del servicio	94,2	94,2	94,8	95,7	96,8	97,3	96,1	96,9	95,4	96,0	96,2	94,3	95,1
Limpieza del vehículo al ser retirado	87,8	87,8	88,4	89,6	89,2	94,5	95,4	96,1	93,1	93,6	92,9	92,8	91,7
Calidad del serv. Prestado	89,4	89,4	93,6	95,1	93,6	96,7	95,7	96,4	96,4	96,0	95,9	94,1	95,3
Exp. con la disp. de rtos y acc	94,6	94,6	83,1	91,9	96,1	89,6	87,4	94,4	89,9	94,2	70,2	89,2	92,0
CSI	93,2	93,2	92,5	94,5	95,6	96,1	95,0	96,5	95,2	95,6	92,7	94,0	94,3

## Encuestas internas



En 2023 consolidamos una metodología para la producción de campañas y mensajes, transversal a todas las unidades de negocio, basada en la escucha permanente a nuestros clientes.

Realizamos encuestas a nuestros clientes para evaluar su grado de satisfacción con nuestras ventas de vehículos Okm y usados, así como con los servicios de Posventa, con el objetivo de mejorar continuamente nuestra calidad y la experiencia del consumidor. Estas encuestas

nos proporcionan valiosos comentarios que nos permiten identificar áreas de mejora, abordar problemas específicos y asegurarnos de que nuestras ofertas y servicios cumplan con sus expectativas.

**Nuestro objetivo es garantizar que cada cliente tenga una experiencia excepcional en todas las etapas de su relación con el concesionario, desde la compra inicial hasta el servicio posventa, y así fortalecer nuestra reputación y fidelizar a nuestros clientes.**

Encuestas de Calidad realizadas en 2023 mejoran los servicios basados en feedback directo. **12.505**

\*248 en 2022

### Auditorias Tasa (por Unidad Comercial)

#### Casa Central

Programa EM: Aprobado con **90%**

Programa TWSO: Aprobado con **95%**

Programa TSM: Aprobado con **95%**

Programa EMT: Aprobado con Certificado

#### Bariloche

Programa TSM: Aprobado con **96%**

Programa EMT: Aprobado con Certificado

#### Gral. Roca

Programa TSM: Aprobado con **99%**

Programa EMT: Aprobado con Certificado

Programa DPOK: Certificado

### Programa DAP 2023



**Durante 2023, en el marco del Dealer Evaluation Program (DAP), que posiciona a los concesionarios dentro de la red de Toyota a nivel nacional, Nippon Car alcanzó el 3° puesto entre los 43 concesionarios del país, superando nuestro resultado del 2022, en el que ocupamos el 6° puesto reflejando así nuestro compromiso constante con la excelencia y la mejora de nuestros servicios.**

### Circulo Kaizen 2023

Integrantes del Proyecto: Ignacio Martinez, Veronica Fernandez, Toufic Salem, Ana Laura Copponi

Proyecto: Mejora en el Proceso de Accesorización

Durante 2023 se desarrolló un proyecto Kaizen para optimizar el proceso de accesorización de vehículos nuevos, involucrando al área de posventa, calidad y gerencia de posventa con el objetivo de aumentar el porcentaje de accesorización por entregas de vehículos 0 km, reduciendo el tiempo de muda y la manipulación de los vehículos.

Principales Logros:

-Unidad Independiente: Se estableció una unidad de negocio específica para la accesorización,

con un responsable del área, personal de repuestos y mecánicos dedicados para tal fin.

- Reducción del Tiempo de Muda: Optimización del flujo de trabajo, disminuyendo el tiempo requerido para equipar los vehículos.

- Menor Manipulación de Vehículos: Centralización del proceso, mejorando la calidad y reduciendo posibles daños.

Estas mejoras han permitido alcanzar un aumento significativo en el porcentaje de vehículos entregados con accesorios, demostrando nuestro compromiso con la mejora continua y la satisfacción del cliente.



### Objetivos 2024:

Para el año 2024, nos hemos propuesto los siguientes objetivos:

- Mejorar el Proceso de Realización de Campañas de Seguridad: Optimizar y agilizar la implementación de campañas de seguridad para garantizar la protección de nuestros clientes.
- Optimizar el Proceso de Siniestros: Refinar el manejo de siniestros para asegurar una gestión más eficiente y eficaz.

- Crear un Proceso para la Gestión de Quejas y Reclamos: Establecer un sistema integral para la recepción, seguimiento y resolución de quejas y reclamos, asegurando una respuesta rápida y satisfactoria a nuestros clientes.

Estamos comprometidos a continuar mejorando nuestros procesos y servicios, fortaleciendo nuestra capacidad de satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes.

## Proveedores

Promovemos prácticas comerciales éticas, social y ambientalmente conscientes en todas las etapas de nuestra cadena de valor. Principios fundamentales en la relación con proveedores:

- Igualdad de condiciones. Ofrecer oportunidades justas a todos los proveedores, sin distinción de nacionalidad o tamaño. La selección de proveedores se basa, exclusivamente, en la evaluación de las fortalezas de cada uno, como de su calidad, sus capacidades tecnológicas y la confianza en el cumplimiento de las entregas a tiempo, y en su predisposición para trabajar en la mejora continua (Kaizen).

- Beneficio mutuo basado en la confianza. Establecer relaciones de largo plazo, beneficiosas para ambas partes.

- Contribución con la economía local: contribuir con el desarrollo de las comunidades, promoviendo la adquisición local de servicios y de materiales.

Principales servicios e insumos contratados:

Nuestros proveedores de productos y servicios críticos (limpieza, transporte y distribución, servicios ambientales, insumos para Posventa, etc.), en su mayoría están ubicados en Neuquén Capital y Bariloche, donde están concentradas nuestras sucursales de mayor operación.



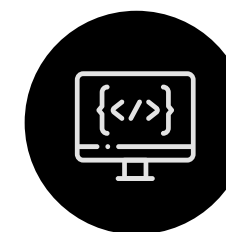
### Servicios generales

Limpieza, seguridad, salud y emergencias, electricidad, logística y transporte.



### Servicios ambientales

Transporte y tratamiento de residuos sólidos urbanos, residuos peligrosos/especiales, mediciones de laboratorio ambiental, consultoría y gestión ambiental, entes de certificación.



### Servicios para IT

Licencias, suministro y mantenimiento de equipos, asesoramiento.





### Otros servicios contratados

Consultorías especializadas, por proyectos, asesorías técnicas.

**128** Proveedores activos en 2023



Perticone 2095 - Neuquén

 | NIPPON CAR 

## Marketing, comunicación y eventos

En 2023, Nippon Car amplió sus acciones de marketing y comunicación, en todas sus unidades de negocio. Cada iniciativa fue abordada con Estilo de movilidad como guía y la transparencia como valor inamovible.

Un curso de acción que nos llevó a sofisticar nuestros mensajes, interpelando a nuestros prospectos y clientes en cada momento de encuentro con Toyota y Nippon Car.

### Evolución Posventa

En mayo de 2023 inauguramos el nuevo sector de posventa de nuestra Casa Central. Un evento que fue mucho más que la apertura de nuevas instalaciones: marcó la Evolución de nuestra Posventa, concepto comunicacional que implementamos en múltiples dimensiones, con la experiencia de usuario como la más destacada, y la nueva recepción con su espacio The Coffe Store como primera experiencia de alianza de marcas.

### Eventos

Nippon Car lleva en su ADN la relación con sus clientes a través de experiencias y encuentros que nos mantienen conectados. Durante 2023, fuimos anfitriones en todo tipo de eventos. A Evolución Posventa se la sumaron acciones de alto perfil y exigencia, como la 2° edición de la Winter Experience en San Carlos de Bariloche. Jornadas mágicas marcadas por intensas nevadas que hicieron que la experiencia offroad fuese inolvidable para nuestros clientes.

O el GR Day, máxima potencia en el Autódromo Parque de Centenario: Matías Rossi, Andy Jakos y "Satanás" Raies superaron las expectativas de nuestros clientes GR, en un evento que también se caracterizó por la hospitalidad de nuestra gente. Otras acciones fuera de nuestro concesionario fueron la presencia en el glamoroso torneo de La Sarita Polo club, un clásico que se repite cada año, el Hybrid Day y el lanzamiento

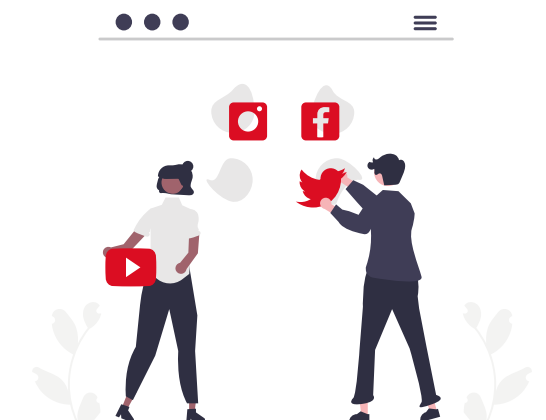
de la nueva Hilux, con pruebas de manejo en la pista de Motocross de la Ciudad de Neuquén.

### Campañas

Toyota Plan es una de las unidades de negocio que más creatividad y versatilidad nos exige, en un mercado por demás competitivo. 2023 fue escenario de alianzas con productores de eventos, campañas de beneficios a elección por parte del cliente y, sobre fin de año, la campaña de Planes renovados.

En Posventa, activamos acciones de Recall, propuestas comerciales para financiación de servicio técnico y neumáticos, además de nuestra campaña institucional de experiencia de usuario, basada en la alianza con The Coffee Store.

Kinto, por su parte, implementó estrategias de comunicación diferenciadas para Kinto Share – principalmente en redes sociales– y Kinto One Fleet –mediante acciones business to business, orientadas en la industria del oil and gas–. En paralelo, la Venta Convencional y Usados trabajaron con dinámicas comerciales mensuales o quincenales: un desafío que hoy ya es una metodología de trabajo que nos permitió generar contenidos y campañas de manera ágil y adecuada a cada contexto.



# Áreas Comerciales







*“El 2023 representó un año de grandes desafíos y oportunidades para Nippon Car. Frente a un contexto marcado por restricciones en las importaciones y dinámicas cambiantes del mercado, el compromiso y la resiliencia de nuestros equipos fueron clave para mantenernos firmes en nuestra misión de ofrecer soluciones de movilidad de calidad.”*

*Desde la venta convencional, seguimos consolidando la confianza de nuestros clientes, con una atención personalizada y el respaldo de la excelencia Toyota. En el área de Usados, reafirmamos nuestra filosofía de mejora continua, garantizando experiencias excepcionales en cada interacción.*

*Por su parte, Plan de Ahorro superó uno de los años más desafiantes desde su creación, gracias a una sólida planificación estratégica y la dedicación de nuestros colaboradores.*

*Con una visión clara hacia el 2024, trabajaremos para seguir siendo referentes en el mercado, impulsando la sostenibilidad y fortaleciendo nuestra relación con la comunidad y el medio ambiente.”*

**Sergio Vara**  
Director Comercial

## Venta Convencional

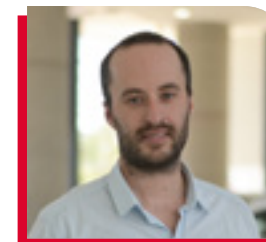
El área de Venta Convencional es el eje central de las operaciones comerciales de todo concesionario, y en Nippon Car no es la excepción. Aunque trabajamos en plena sinergia con las áreas de Planes, Ventas Especiales, Usados y Posventa, Venta Convencional sigue siendo nuestra forma más directa y tradicional de acercar nuevos clientes al Mundo Toyota. Este enfoque refleja claramente la visión de Toyota: 'siempre vehículos mejores'.

Nuestra estructura de venta convencional se organiza en torno a una gerencia comercial, que coordina las actividades de los responsables de sucursales, equipos de administración, gestión de stock y los asesores de ventas de Casa Central, General Roca, Bariloche y San Martín de los Andes. Nuestros objetivos de ventas están alineados con el Plan Comercial establecido por TASA para los concesionarios de todo el país. Operamos bajo la certificación de Estilo Comercial, fortaleciendo las habilidades de nuestros asesores a través de capacitaciones sobre los productos de la compañía. Además, mantenemos una dedicación constante a la atención al cliente, lo que nos ha permitido implementar mejoras continuas en nuestros procesos de ventas.

En 2023, realizamos el lanzamiento de la actualización del modelo Hilux SRX: unos de los principales cambios fue el ensanchamiento de

la trocha, proporcionando un mayor confort en el andar. Este lanzamiento fue parte de nuestra estrategia para ofrecer productos innovadores y de alta calidad a nuestros clientes. Enfrentamos el desafío de contener y satisfacer a los clientes que habían estado esperando sus vehículos debido a las demoras en la producción. Implementamos estrategias de comunicación y soporte para mantener a nuestros clientes informados y satisfechos durante la espera.

En cuanto a la formación y capacitación, cumplimos con todos los cursos propuestos por Toyota Argentina. Nuestros instructores locales lograron formar al 100% de la fuerza de ventas en las distintas sucursales, asegurando que cada miembro del equipo estuviera plenamente capacitado y actualizado sobre los nuevos modelos y tecnologías. Además, contamos con la colaboración de un especialista en híbridos y el apoyo de un asesor de capacitación, quienes jugaron roles cruciales en la formación continua de nuestro personal, garantizando un alto nivel de competencia y profesionalismo en nuestros equipos de trabajo. Reuniones mensuales y sesiones de capacitación continua fueron clave para alcanzar estos logros y mantener nuestros estándares de excelencia.



*“En 2023, a pesar de la compleja coyuntura económica de Argentina, el compromiso y el trabajo en equipo nos permitieron alcanzar todos los objetivos planteados, fortaleciendo nuestra resiliencia y capacidad de adaptación.”*

**Franco Sánchez**  
Gerente de Venta Convencional



“Los volúmenes de abastecimiento y complejas restricciones en las importaciones nos hicieron transitar, tal vez, el más complejo de los años de vida de Toyota Plan de Ahorro. Con planificación y un riguroso seguimiento de nuestro Plan de Negocios, con pensamiento estratégico y con el compromiso de los equipos de trabajo, supimos afrontar los desafíos en un año

colmado de enseñanzas. Esperamos un año 2024 en el cual Plan de Ahorro tendrá un gran protagonismo y debemos estar preparados.”

**Luciano Pelayes**  
Gerente Toyota Plan y Venta Digital



## Toyota Plan

Nuestro equipo en el área exclusiva de Toyota Plan está compuesto por 25 vendedores, 13 administrativos y 3 supervisores, distribuidos estratégicamente en Neuquén, Roca, Bariloche y San Martín de los Andes. Además, el área de Venta Digital se encarga de brindar soporte a todas las consultas realizadas de manera online.

En 2023, nuestro equipo de asesores comerciales recorrió las provincias de Neuquén y Río Negro, ofreciendo un asesoramiento personalizado que nos permitió alcanzar a más de 28 localidades.

Equipo de trabajo 2023		Plan	Cantidad
Cantidad de vendedores	25	<b>YARIS</b>	846
Cantidad de administrativos	13	<b>COROLLA</b>	448
Cantidad de supervisores	3	<b>COROLLA CROSS</b>	349
Otros puestos claves	1	<b>HILUX</b>	760
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>Total</b>	<b>2403</b>

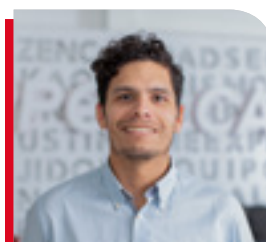
### Ranking Red de Concesionarios

En 2023, el área de Toyota Plan resultó 3° en retail de toda la Red de Concesionarios Toyota del país, aportando un significativo 26% del retail total de Nippon Car.

Así mismo, finalizamos el año en el puesto 5° en suscripciones con un 159% de cumplimiento del objetivo propuesto en el Plan de Negocios de 2023.

#### Hitos 2023

**Transcurrimos la primera discontinuación de un vehículo en Toyota Plan de Ahorro, el emblemático Toyota Etios. Supimos acompañar satisfactoriamente todas las acciones implementadas por la marca para maximizar las adjudicaciones y cuidar la satisfacción de nuestros clientes.**



*“Seguimos mejorando la calidad de atención a nuestros clientes. Nuestro objetivo es mejorar los tiempos de atención y lograr que cada cliente tenga la mejor experiencia de compra posible”.*

*Juan Colazo  
Supervisor Venta Digital y Call Center.*

## Venta Digital

Durante el 2023 seguimos afianzándonos como un sector fundamental para que los clientes se conecten con la empresa, atendiendo sus consultas en tiempo y forma, logrando cumplir con los objetivos establecidos por Toyota.

Pese a la inestabilidad económica del país, logramos superarnos y mejorar los resultados, aportando ventas a las tres principales unidades de negocio de Nippon Car, es decir, Venta Convencional, Plan de ahorro y Usados.

Para 2024 nuestro objetivo es aumentar aún más la calidad de atención a nuestros clientes,

por lo que se planea implementar una nueva plataforma de atención con la modalidad ‘Omnicanal’, lo cual nos permitirá unificar en un solo lugar todos los canales de atención digitales que tiene Nippon Car, como por ejemplo Facebook, Instagram y sobre todo el canal más importante que es WhatsApp. De esta forma centralizaremos todas las consultas en un único número de teléfono, facilitando la comunicación tanto para ventas como para posventa, administración y otros servicios.

Ventas por Canal Digital	2022	2023
Convencional	247	280
Plan de ahorro	481	598
Usados	162	220
<b>Total de Ventas</b>	<b>890</b>	<b>1098</b>

Integrantes	2022	2023
Cantidad de Operadores	4	4
Cantidad de supervisores	1	1
<b>Total de integrantes</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

	2022	2023
Cantidad de clientes atendidos / consultas recibidas	12727	20265



Posventa  
OKM

Llamanos al

**0810 333 5777**

**299 5777 577**

Escribinos al

PLANES  
Administración Usados

Mucho más fácil. **Tenemos un sólo teléfono y un sólo Whatsapp** para que estemos en contacto. Nuestro Call Center se encarga del resto.

# Usados Seleccionados

**DE USADO A CASH  
EN 24 HORAS**



**Vendé fácil  
y seguro**



**1076** Unidades vendidas en 2023

Indicador	2023
Cantidad de asesores comerciales	7
Cantidad de administrativos	3
Cantidad de supervisores	2
Otros puestos claves	10
<b>Total de integrantes</b>	<b>22</b>



En nuestra área de Usados ofrecemos soluciones para quienes deseen vender su auto, entregarlo como parte de pago o adquirir una unidad usada con el respaldo y la garantía de Nippon Car. En todas nuestras sucursales, Nippon Car Usados realiza tasaciones en el acto y un exhaustivo peritaje, asegurando que solo se comercializan vehículos en excelentes condiciones. Además, a través de nuestro sitio web, es posible solicitar una cotización online de forma rápida y sencilla, así como consultar el stock disponible.

Usados Certificados Toyota busca ofrecer vehículos en excelente calidad con grandes beneficios para el comprador. Para que un concesionario pueda ingresar un vehículo usado al programa de Usados Certificados Toyota, el auto debe cumplir los siguientes requisitos:

- Ser vehículo sólo marca Toyota.
- Tener menos de 5 años o 130.000 km.
- Tener todos los servicios realizados en concesionarios oficiales.

- Superar 150 puntos técnico/mecánicos de inspección específicos.

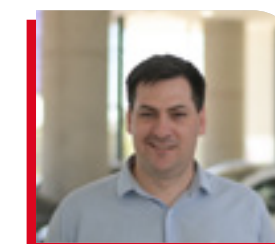
- Una vez cumplidos estos requisitos, el vehículo puede ser ingresado al programa y ser exhibido como UCT.

### ¿Qué beneficios tiene un Usado Certificado Toyota?

- Los vehículos del programa UCT cuentan con una garantía de 1 año o 20.000 km, que se suma a la garantía de fábrica vigente del vehículo.
- Brindan certeza de ser vehículos que siempre fueron atendidos en concesionario.

### ¿En qué consiste la garantía de Usados Certificados Toyota?

- Repuestos hasta un tope \$120.000 por todo el período de garantía del vehículo.
- Mano de obra sin costo.
- Servicio de Asistencia al vehículo las 24hs sin cargo por 1 año: remolque hasta el concesionario más cercano o servicio de mecánica ligera si es que fuese posible realizarlo.



*"Nuestra filosofía de trabajo en el área de Usados se centra en la mejora continua, asegurando así que cada interacción con nuestros clientes sea excepcional, reflejando nuestro compromiso inquebrantable con brindarles la mejor atención posible."*

Tomás Iannamico  
Gerente de Usados Seleccionados.



# Ventas Especiales

**362** unidades vendidas en 2023.

Indicador	2023
Cantidad de asesores	1
Cantidad de empresas como clientes	18
Objetivo ventas TASA	282
Adicional	68
Objetivos logrados	+100%

Durante 2023, se buscó superar el objetivo planteado por TASA de 282 unidades vendidas. Logramos superar ampliamente esta meta con un adicional en el plan anual de 68 unidades, alcanzando un total de 350 unidades. Además,

superamos este nuevo objetivo en 12 unidades más, lo que resultó en un total de 362 unidades para el año 2023. Este logro nos ha llevado a un nuevo desafío planteado por Toyota para el 2024: de alcanzar un mínimo de 386 unidades.

## Principales Clientes

- ★ F 458 SOCIEDAD ANONIMA
- ★ G Y G SERVICIOS SRL
- ★ OLEODUCTOS DEL VALLE S.A.
- ★ PASON DGS S.A
- ★ PAN AMERICAN ENERGY, S.L., SUCURSAL ARGENTINA
- ★ EXTERRAN ARGENTINA SRL
- ★ MANPETROL SA
- ★ CAPEX S.A.
- ★ MS REPRESENTACIONES S.A.
- ★ BUREAU VERITAS ARGENTINA SA
- ★ INGENIERIA SIMA S.A.
- ★ PROTECCION CATODICA DEL COMAHUE S.R.L.



# Kinto

## Soluciones de Movilidad

La flota de unidades ha crecido significativamente, alcanzando un total de 54 unidades activas, que cubren todo el Line Up de Toyota. Contamos con todas las versiones de Hilux, SW4, Hiace Wagon, Corolla, Corolla Cross Híbrido, Yaris y Etios, ofreciendo a nuestros clientes una amplia variedad de opciones para satisfacer sus necesidades de movilidad.

Hemos también fortalecido nuestra presencia en puntos clave, inauguramos una estación virtual en el Aeropuerto de Bariloche, lo que permite a los usuarios recoger sus unidades tan pronto como llegan a la ciudad. La estación Aeropuerto cuenta con 16 unidades disponibles y un horario de atención de 7 a 22 horas, facilita el acceso a nuestros servicios.

Por otro lado, en la estación de San Martín de los Andes, incorporamos cuatro unidades nue-

vas y extendimos la atención durante los fines de semana, para brindar mayor comodidad a nuestros clientes.

La ocupación promedio de la flota fue del 46%, cumpliendo con el target mensual de manera consistente. Esto demuestra nuestra capacidad para adaptar la oferta a la demanda de manera eficiente, asegurando una experiencia de movilidad satisfactoria para todos.

Además, seguimos expandiendo nuestros servicios con la incorporación de nuevos clientes corporativos a través de Kinto One, entregando 212 unidades bajo esta modalidad de alquiler, lo que refuerza nuestro compromiso con las soluciones flexibles y accesibles para empresas.



*“Trabajamos con dedicación y realmente nos complace ofrecer soluciones de movilidad innovadoras que no solo facilitan el desplazamiento, sino que también conectan personas y crean experiencias.”*

Luciano Toro  
Responsable Kinto.

Indicador	2023
Cantidad de asesores en total	5
Cantidad de administrativos	1
Cantidad de supervisores	1
Cantidad de clientes atendidos	777
Cantidad de días de alquiler	9.088

Flota de  
**54 unidades.**

Vehículos disponibles por Kinto en 2023:



KINTO KINTOSHARE KINTO ONE FLEET

# Posventa



# Servicio Técnico Oficial

**3er puesto\*** a nivel nacional

**91,76%** Índice de satisfacción del cliente

\*entre 43 concesionarios



**Aprovechá esta promo y traé tu auto al service.**

**3 cuotas**  
sin interés

**6 cuotas**  
con 10% de interés

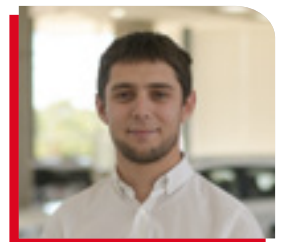
Promoción vigente hasta el 30/11/2023.



\*Imagen correspondiente a Campaña comercial Posventa 11/23

En casa central, renovamos nuestra sala de clientes de posventa para ofrecer una experiencia superior. Este espacio no solo ofrece un ambiente moderno y confortable, sino que también cuenta con una zona de coffee store dedicada, diseñada para aumentar la satisfacción y comodidad del cliente durante su visita. Además, hemos expandido nuestras operaciones con la apertura de una nueva sucursal en Bariloche. Esta nueva instalación no solo amplía nuestra presencia en la región, sino que también proporciona una experiencia renovada en posventa, con instalaciones más amplias y adecuadas para nuestros clientes, en comparación con la sucursal anterior.

A pesar de estos logros, enfrentamos desafíos continuos, como la gestión eficiente del crecimiento, la optimización de los tiempos de respuesta y la adaptación a las expectativas cambiantes de los clientes. Nuestro compromiso prioritario para el desarrollo futuro incluye la capacitación constante del personal y la mejora continua en la gestión de recursos. Basados en nuestros éxitos actuales y la fortaleza de nuestro equipo, proyectamos un crecimiento continuo en la participación del mercado y en la mejora de los índices de satisfacción. Seguiremos enfocándonos en la implementación de tecnologías avanzadas y prácticas innovadoras para mantener y fortalecer nuestra posición de liderazgo en la región.



*"En 2023, logramos fortalecer nuestra posición como un aliado estratégico no solo para nuestros clientes habituales, sino también para la industria del Oil & Gas. Con la inauguración de nuestra nueva Central de Flotas, equipada con infraestructura, tecnología y recursos humanos especializados, nos adaptamos para ofrecer soluciones integrales que respondan a las demandas específicas de este sector clave."*

*Toufic Eduardo Salem  
Gerente de Posventa.*



*Para el 2024, tenemos previsto expandir este taller para mejorar aún más nuestra capacidad operativa y de servicio al cliente.*

Sucursal	Dirección	M <sup>2</sup> Taller	Bahías de trabajo
Casa central	Eugenio Perticone 2095	1200	13
Central de Flotas	Aguado 2350	879	5
Bariloche	Esandi 3300	285	4
Gral Roca	Avenida Roca 616	850	6
Añelo	Parque Industrial, ruta provincial 17	900	4
STM	Servicio técnico móvil	N/A	1



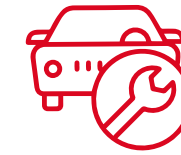
## Estrategia Comercial

Para 2023 nos propusimos y logramos efectivizar:

- Consolidar equipos altamente capacitados y comprometidos en todas las sucursales con altos porcentajes de aprobación en auditorías como TSM, EM y TWSO.
- Innovar con la apertura de un área exclusiva

para equipamiento y accesorización de vehículos.

- Renovar la sala de clientes de posventa en la casa central, incluyendo una zona de coffee store.
- Expandir la presencia con la apertura de una nueva sucursal en Bariloche.



### Metas 2024

Ampliar el taller del área de equipamiento para incrementar la capacidad operativa. Continuar mejorando la gestión del crecimiento y los tiempos de respuesta. Innovar en prácticas de atención al cliente para

mantener altos índices de satisfacción. Implementar procesos mejorados en el servicio posventa. Establecer un departamento especializado en la gestión de quejas y reclamos para una resolución efectiva y rápida de problemas.



### Objetivos del Plan de Negocios 2023

**92%** de alcance cumplido

#### Política Comercial:

- Incrementar negocio de accesorios
- Cumplir objetivo mensual de CPUS
- Desarrollo del negocio del nuevo STM
- Certificación y Sostenimiento de Programas:
  - Certificación de TWSO (lavado) Suc. Neuquén Casa Central
  - Certificación TSMK en Suc Añelo y Aguado; DPOK en Suc Roca
  - Certificar 2da bahía de EM - Suc. Neuquén Casa Central

do de accesorios relacionados con los productos ofrecidos.

Desarrollamos con éxito un nuevo servicio de STM: La implementación y PEM del nuevo Servicio Técnico Móvil (STM) han contribuido al crecimiento de la oferta de servicios y a la captación de nuevos clientes, así como llegar a más localidades. También logramos la Certificación de TWSO en Sucursal Neuquén Casa Central, cumpliendo con los estándares de certificación en lavado de vehículos para la sucursal, asegurando la calidad y cumplimiento normativo.

#### Plan de Instalaciones:

- Apertura, acondicionamiento y puesta en marcha de central de Flotas Suc. Neuquén
- Trasladar y reacondicionar Posventa en sucursal de Esandí en Bariloche
- Nuevo sector de Equipamientos en Suc. Neuquén
- Construcción de nueva sucursal en Bariloche

Otras de las certificaciones aprobadas fueron las de TSMK (Sucursal Añelo y Aguado) y DPOK en Sucursal Roca. Este logro nos impulsó a mejorar la capacitación y competencia técnica del personal. Asimismo, pudimos ampliar la capacidad operativa para el servicio de mantenimiento, respondiendo a la creciente demanda, a través de la certificación de la 2da bahía de EM en Casa Central.

#### Principales Resultados:

Incrementamos en el negocio de accesorios aumentando las ventas y la participación del merca-

Otros de los logros, fueron:

- Apertura y operación de la central de flotas en Neuquén: mejora en la gestión y eficiencia del mantenimiento de flotas de vehículos, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes corporativos.
- Traslado y reacondicionamiento exitoso de Pos-

venta en Sucursal Esandí en Bariloche: mejora en la eficiencia operativa y calidad del servicio en la sucursal, impactando en la satisfacción del cliente.

- Implementación del nuevo sector de Equipamientos en Sucursal Neuquén: diversificación de la oferta de productos y servicios, ampliando la capacidad de respuesta a las necesidades del mercado local.

Indicador	2023
Cantidad de Asesores de Servicios (todas las sucursales)	14
Cantidad de Asesores Técnicos (todas las sucursales)	39
Cantidad de Asesores de Repuestos (todas las sucursales)	15
Cantidad de Asesores de Citas (todas las sucursales)	8
Cantidad de Supervisores (todas las sucursales)	15
Total de integrantes (todas las sucursales)	112
Cantidad de servicios realizados Neuquén	8836
Cantidad de servicios realizados Bariloche	2820
Cantidad de servicios realizados Roca	2246
Cantidad de servicios realizados Añelo	1948
Cantidad de servicios realizados flotas	3855
Cantidad STM realizados (todas las visitas)	1115
Cantidad de localidades visitadas STM*	14

\*En la Provincia de Rio Negro se visitaron las siguientes localidades:

VEINTICINCO DE MAYO - BARILOCHE - PILCANIYEU - NUEVE DE JULIO - EL CUY - AVELLANEDA - GENERAL ROCA

En la Provincia de Neuquén:

ALUMINE - AÑELO - LACAR - LOS LAGOS - CONFLUENCIA - ZAPALA - PEHUENCHES

### Variación de Servicios Interanual 2023

Indicador	% SOBRE EL TOTAL
Servicios	24366
Cpus servicios	19082
Reparaciones	13577
Cpus reparaciones	7900

# Citas

## Call Center de Posventa

Más de **10.000** encuestas en el año

**7** Asesores de citas

Durante 2023, se completó la centralización de la gestión de citas a través de un call center dedicado, el cual maneja todas las consultas para nuestras sucursales. Este centro también administra encuestas post-servicio para evaluar la satisfacción del cliente, habiendo realizado más de 10.000

encuestas en el año. Contamos con un equipo de 7 asesores de citas responsables de gestionar las solicitudes de nuestros clientes. Además, se unificaron los números de teléfono para facilitar el acceso y la comunicación con nuestros servicios.

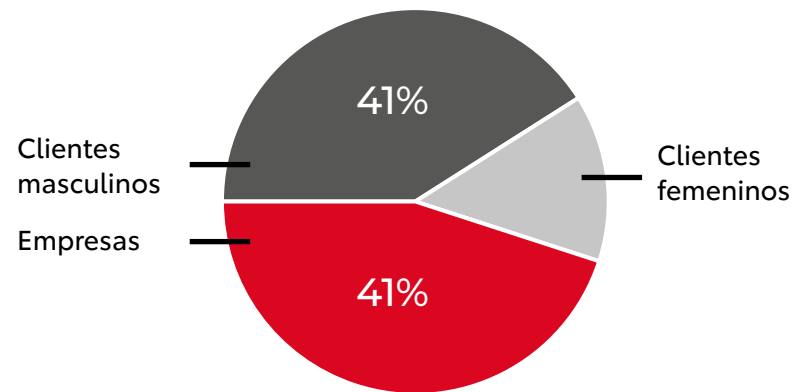
## Clientes

Clientes atendidos (en todas las sucursales) **37.943**

En cuanto a la satisfacción de clientes, obtuvimos buenos resultados en el índice de satisfacción del cliente (CSI) y en el programa Fix it right (FIR). También nos destacamos en la capacitación de nuestros colaboradores de posventa y participación en el Círculo Kaizen

(mejora continua) contribuyendo al éxito del concesionario en el ranking DAP.

Estos logros reflejan el compromiso de Nippon Car con la excelencia en el servicio posventa y la satisfacción del cliente.



Si sacamos las empresas tenemos 75% masculinos y 25% femeninos. Según tipo de cliente tendríamos el 55% de particulares y 45% empresas.



## Repuestos y Accesorios

El área de Repuestos y Accesorios ha enfocado sus esfuerzos en consolidar su equipo durante 2023, preparándose para mejorar el análisis de stock y la eficiencia en la gestión de repuestos en 2024. También se ha trabajado en expandir el negocio de accesorios y boutique para diversificar la oferta. Se asegura que todos los repuestos lleguen en

buen estado para garantizar la máxima satisfacción del cliente. Los desafíos incluyen la gestión de inventarios y la adaptación a cambios en la demanda del mercado, con el objetivo de mejorar continuamente los procesos internos y la experiencia del cliente.

Indicador	Repuestos	Accesorios	Cubiertas
Entregados por N° de parte	6667	305	29
Entregados por cantidad	231.790	18.630	1.645
Boutique		109	
Garaje GR		421	



| Winter Experience



| Hybrid Day

## CLUB • TOYOTA

**4.485** socios de Nippon Car

En 2022 Nippon Car contaba con un total de 3.900 usuarios de Club Toyota. A medida que avanzó el año 2023, este número aumentó significativamente, alcanzando un total de 4.485 asociados, lo que demuestra un crecimiento continuo y un firme compromiso de nuestros clientes con la marca.

Durante el transcurso del año, se llevaron a cabo varios eventos exclusivos para los asociados del club, con el objetivo de promover la importancia de ser parte de Club Toyota. Uno de los eventos destacados fue la segunda edición de la Winter Experience, que tuvo lugar en San Carlos de Bariloche. Más de 120 asociados tuvieron la oportunidad de disfrutar de una experiencia única de conducción 4x4 sobre nieve, fomentando así la pasión por la aventura y la exploración de la naturaleza de manera responsable.

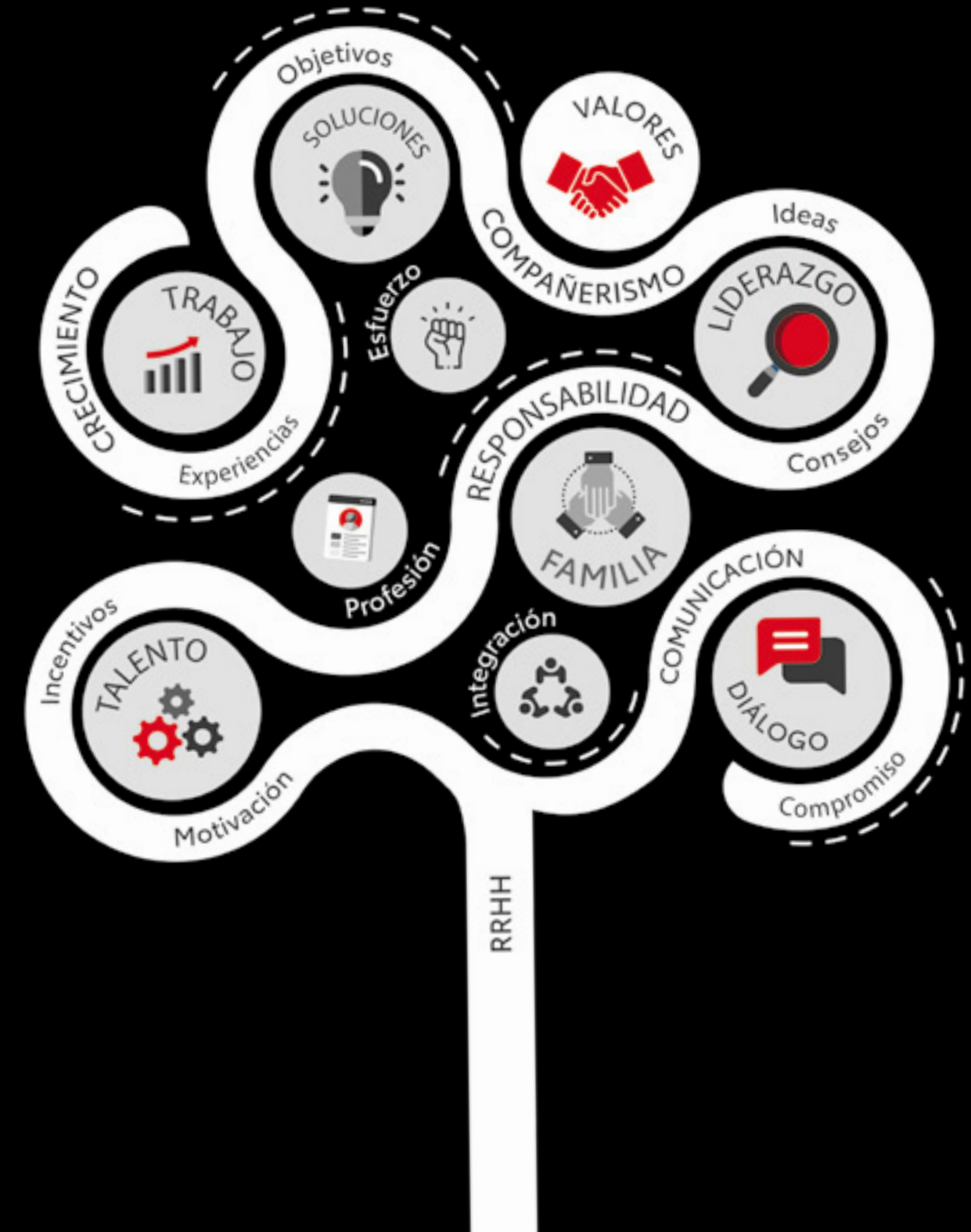
Otro evento significativo fue el Hybrid Day, donde se contó con la presencia de Álvaro Marinosci, Ingeniero Senior del área de post-venta de Toyota Argentina. Con más de 16 años de experiencia en TASA y un profundo conocimiento en tecnologías sustentables, Álvaro compartió sus conocimientos sobre modelos híbridos y su

impacto positivo en el medio ambiente. Durante el Hybrid Day, los asistentes tuvieron la oportunidad de familiarizarse con la funcionalidad de los modelos híbridos comercializados por Toyota. Se proporcionó información clara y accesible sobre híbridos enchufables y vehículos 100% eléctricos, destacando su importancia en la búsqueda de una movilidad más eco-friendly y sostenible para el futuro.

Además, se aprovechó la ocasión para concientizar a los clientes sobre las prácticas sostenibles implementadas en el concesionario, como el uso de paneles solares, el tratamiento adecuado de residuos y aguas. Al finalizar el evento, cada cliente tuvo la oportunidad de realizar un test drive de los modelos híbridos Corolla, Corolla Cross y C-HR de Toyota, experimentando en primera persona la innovación y eficiencia de estos vehículos eco-amigables.

En resumen, a través de estas iniciativas, hemos reafirmado el compromiso con la sostenibilidad y la promoción de prácticas responsables tanto entre sus asociados como en su operativa diaria, demostrando que la excelencia en el servicio al cliente va de la mano con el cuidado del medio ambiente.

# Nuestra Gente



# Integrantes

La estructura de colaboradores en Nippon Car, se divide de la siguiente manera.

Casa Central: 112  
 Suc. Aguado: 8  
 Suc. Neuquén: 76  
 Suc. Roca: 16  
 Suc. Bariloche: 26  
 Suc. San Martín de Los Andes: 5  
 Suc. Añelo: 6

**249**  
total

**2022**

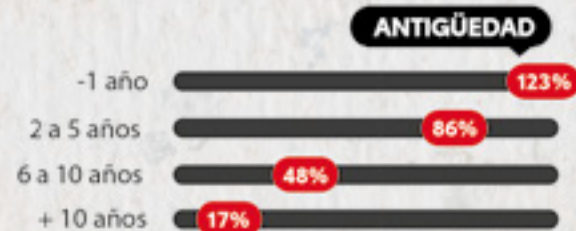
Casa Central: 110  
 Suc. Aguado: 18  
 Suc. Neuquén: 90  
 Suc. Roca: 18  
 Suc. Bariloche: 28  
 Suc. San Martín de Los Andes: 6  
 Suc. Añelo: 4

**274**  
total

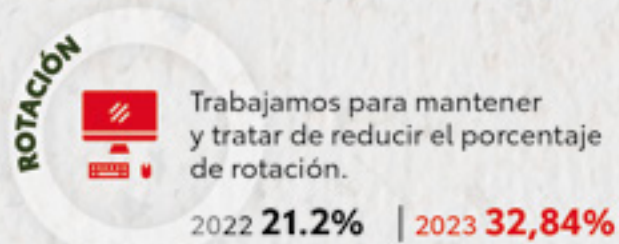
**2023**



**!** 90% de los colaboradores se encuentran bajo CCT.



\*todas las sucursales



Desde Nippon Car y a través de la mejora continua, buscamos ser un buen lugar para trabajar. Estamos comprometidos a brindar un lugar de trabajo digno, con igualdad de oportunidades, promoviendo el desarrollo personal, laboral y de calidad de vida de todos nuestros colaboradores.

En el último período, se ha observado un aumento en el índice de rotación laboral de nuestra empresa. Este incremento no se debe únicamente a la salida de empleados, sino también a la significativa creación de nuevos puestos de trabajo, así como sucedido durante 2022, en 2023 la nómina continuó ampliándose debido a varios factores: Inauguración de la Central de Flotas, incrementando notablemente los ingresos de nuevos colaboradores que permitieron brindar a nuestros clientes la excelente calidad de atención que nos caracteriza. Este incremento se reflejó en el Sector de Posventa: Asesores de Servicios, Preentregas, Repuestos, Equipamiento, Taller. Como así también los equipos de trabajo se ampliaron para acompa-

ñar el crecimiento que tuvo la empresa a nivel de ventas y servicios como por ejemplo equipo de lavadores, vendedores de usados, vendedores de Planes de Ahorro, siempre en pos de mejorar la calidad y atención brindada a nuestros clientes.

El sector que mayor rotación tuvo fue posventa, en las áreas de Servicio, Call Citas, Call de Ventas, Preentregas, estos cambios se dieron principalmente por reestructuraciones que sufrieron dichos sectores para poder garantizar el funcionamiento óptimo de los mismos.

Para el 2024 se proyecta ampliar el sector de Pre entregas, crear el área de B&P, lo cual implicará reforzar los equipos de mecánicos y asesores para poder brindar la calidad de atención que nos caracteriza. Asimismo, trabajamos constantemente en los procesos de búsquedas para que la correspondencia entre los candidatos y los puestos sea óptima y lograr bajar el % de rotación.

## NIPPON más

PROGRAMA DE BENEFICIOS INTERNOS

Plan de Beneficios Internos: Nippon Más

En Nippon Car estamos convencidos de que el bienestar de nuestros colaboradores es primordial. Es por esto que año tras año, desde su lan-

zamiento en 2020, buscamos hacer crecer "Nippon más", el Programa de Beneficios Internos para colaboradores de Nippon Car.

Algunos de los hitos más importantes durante 2023 fueron:

Obra Social asignada **150** | Día de cumpleaños **210** | Vacuna antigripal **105**  
(total de integrantes alcanzados) (total de días otorgados)

Cajas navideñas entregadas **278** | Kits escolares entregados **108** | Entradas a shows Mood **75**  
(total de cajas entregadas) (66 primario + 42secundario)

Tarjeta La Anónima **\$38.938.258** | Descuento en Librería PLATERITO S.R.L. **125**

Préstamos personales **\$32.784.263,6**  
(60 colaboradores)



## Capacitación y formación

Indicador	2023
Cantidad de integrantes capacitados ventas (convencional, TPA y usados)	Mas de 40 personas
Cantidad de integrantes capacitados posventa (servicio, taller, repuestos, entrega, pre entrega)	68 personas
Cantidad de integrantes capacitados administración	9 personas

Durante 2023, continuó el crecimiento en las capacitaciones presenciales en TASA con lo cual se avanzó principalmente en el plan de capacitación de Administrativas de Ventas y Posventa (taller, servicio y repuestos). Este último sector implemento un cambio de plataforma educativa para los técnicos lo que nos resultó un desafío en términos de seguimiento y acompañamiento a nuestros técnicos en su formación.

Dado que durante el 2023 ingresó gran cantidad de personal en sector de Posventa tuvimos que trabajar fuertemente para mantener los resultados obtenidos durante este periodo e incrementar los números de colaboradores capacitados en el periodo 2024 para lograr cumplir con los objetivos de capacitación de personal establecidos por TASA tanto para el área de Ventas (comercial, TPA y Administrativos) como para el área de Posventa.

En el área de posventa, destacamos la certificación de dos técnicos como Técnicos Master en Diagnósis, el nivel más alto de capacitación en Toyota. Además, se fortaleció el equipo con certificaciones en asesores de servicios, repuestos

y técnicos bajo el programa Team GP. Las proyecciones incluyen continuar incrementando el número de técnicos certificados y mantener el compromiso con la excelencia en capacitación profesional.

### Asesores de Servicios:

Nivel 2: 2 certificados.  
Nivel 1: 5 certificados.

### Asesores de Repuestos:

Nivel 2 Master en Repuestos: 2 certificados.  
Nivel 1: 5 certificados.

### Asesores de Citas:

Nivel 1: 4 certificados.

### Técnicos Team GP (Global Profesional):

Técnicos Master en Diagnósis: 2 certificados.  
Team GP 1: 5 certificados.  
Team GP 2: 15 certificados.  
Team GP 3: 11 certificados.

## Comunicación Interna

Para mejorar la comunicación entre nuestros colaboradores y las distintas sucursales, proyectamos para 2024 el uso de una Plataforma Digital "VISMA". La misma favorece a la gestión de recursos humanos con la posibilidad de obtener recibos de sueldo digitales pasando por la carga, firma y descarga del mismo sin necesidad de acudir al papel, hasta la posibilidad de realizar procesos como: Ingreso de empleados, Comunicados generales, entre otros.

Visma Digital permite configurar, además, formularios digitales que queden a disposición del empleado para que se completen y envíen en el momento que se requiera sin la intervención de un usuario administrador que se encargue de realizar estos envíos de forma recurrente. Creemos que su aplicación será de gran utilidad, fomentando la integración entre áreas y sucursales, logrando comunicaciones efectivas y dinámicas para todos.

## Evaluaciones de Desempeño

Durante el segundo semestre de 2023 se implementaron Evaluaciones de Desempeño en una muestra representativa de cada sector de la compañía. Durante el 2024 se espera aplicar a todos los colaboradores de manera que nos permita evaluar el rendimiento de los mismos,

teniendo en cuenta cuatro criterios principales: desempeño individual y grupal, competencias, actitud y comportamiento. Esto permitirá el análisis de fortalezas que derivan en el análisis de oportunidades de mejora en el aspecto salarial (bonos, premios económicos, cambio de categoría, etc.) y también nos ayudará a detectar necesidades de capacitación para el desarrollo personal y grupal de los equipos de trabajo.



### Mejores Prácticas

*Durante 2023 reforzamos el Plan de Inducción en lo que respecta a la inducción general a la empresa como al puesto específico de cada ingresante, con algunas incorporaciones específicas en lo que respecta a normas y conducta. Actualmente la misma está a cargo de los jefes de los distintos sectores y el principal objetivo es formalizar este punto para garantizar que el empleado que ingresa sea instruido de forma clara y precisa respecto de sus tareas, responsabilidades y objetivos en su puesto de trabajo.*

*Adicionalmente buscamos desarrollar un plan de evaluación que retroalimente tanto el proceso de inducción como el seguimiento y evaluación de desempeño del empleado dentro de los primeros tres meses de ingreso.*

## Encuesta de Clima 2023

Desde 2015 Toyota Argentina realiza la Encuesta de Clima a Concesionarios a través de una consultora especializada en el tema, y tercerizada tanto para TASA como para el concesionario. Su principal objetivo es conocer la opinión del

personal en cada concesionario respecto del clima laboral y otros aspectos de relación con la empresa con el objeto de identificar oportunidades de mejora y generar planes de acción.

Satisfacción general **4.30**

	Condiciones de trabajo	Mi trabajo	Grupo de trabajo	Mi supervisor o jefe directo	Cultura de mi lugar de trabajo
NIC	87,60%	90,60%	87,20%	88,40%	87,00%
RED	81,60%	86,80%	86,00%	84,60%	82,40%



## Salud y Seguridad Laboral

En Nippon Car, la salud y la seguridad laboral son pilares fundamentales de nuestra operación. Durante 2023, nos enfocamos en fortalecer nuestras prácticas y procesos para garantizar un entorno laboral seguro para todos nuestros colaboradores, guiados por un plan de trabajo integral centrado en cuatro ejes:

- **Capacitación del Personal:** Implementamos un programa de formación en seguridad e higiene para todo el personal, que incluye además, capacitaciones periódicas sobre prácticas seguras en los lugares de trabajo.
- **Evaluación de riesgos:** Realizamos evaluaciones regulares de los riesgos presentes en el lu-

gar de trabajo e implementamos medidas preventivas y correctivas para mitigar los riesgos identificados.

- **Normativas y Cumplimiento:** Nos aseguramos de cumplir con todas las normativas de seguridad e higiene vigentes, realizando además inspecciones para verificar su cumplimiento.
- **Comunicación y Participación:** Incentivamos constantemente la participación activa de los empleados en la identificación y solución de problemas de seguridad



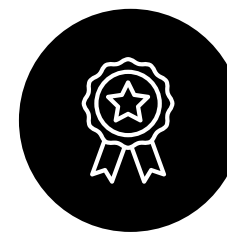
*Nuestra prioridad sigue siendo mantener un entorno laboral seguro y saludable, demostrando nuestro compromiso continuo con el bienestar de nuestros equipos y el cumplimiento de los más altos estándares en seguridad laboral.*

### Objetivos 2023

- Reducir en un 10% la tasa de accidentes laborales respecto al año anterior.
- Consolidar una cultura organizacional basada en la seguridad proactiva y la prevención en todos los niveles.

### Logros Alcanzados

- Elaborar un Plan de Capacitaciones.
- Diseñar y llevar a cabo a cabo un plan de inspecciones, tanto planificadas como no planificadas.
- Mejorar nuestra capacidad de respuesta ante emergencias, asegurando procedimientos adecuados.



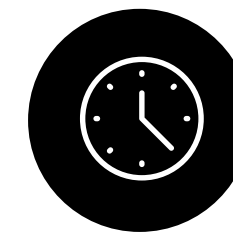
Cantidad de integrantes capacitados

136 colaboradores, en 8 sucursales



Cantidad de cursos dictados

11 temáticas. 79 cursos dictados y 5 simulacros



Horas totales de capacitación

+60 horas

## Plan de Emergencia



El equipo de trabajo del área, está compuesto por Ignacio Castillo (Analista HSE) y el Servicio Externo de Antonio Amoruso (Conservador de Instalaciones de lucha contra incendios).

Con el objetivo de estar preparados para cualquier eventualidad, desarrollamos y perfeccionamos nuestro Plan de Emergencias, que incluye protocolos claros para la evacuación segura en todas nuestras instalaciones. Este plan se diseñó con el aporte de expertos y el compromiso de nuestro equipo, asegurando que cada colaborador conozca las acciones necesarias para actuar con rapidez y eficacia ante situaciones críticas.

Los hitos mas importantes del período 2023, fueron:

- **CAPACITACION DE RESPUESTA A EMERGENCIAS Y USO DE EXTINTORES:** se realizaron capacitaciones con personal de las sucursales de Añelo, Bariloche (Esandi, Rivadavia y Elordi) General Roca, Neuquén (Casa Central,

Central de Flotas y venta de usados). Lo temas vistos fueron conceptos básicos del fuego, los sistemas de extinción que posee cada una de las sucursales, (extintores, sistema de rociadores e hidrantes) y uso de extintores, entre otras.

- **ROLES DE EMERGENCIA:** los roles de emergencia se distribuyeron en las sucursales en las cuales se debía recambiar por los actualizados. También se colocaron en la nueva sucursal de post venta de la ciudad de San Carlos de Bariloche.

- **BRIGADA DE EMERGENCIA:** se actualizaron los roles de cada colaborador en la brigada de emergencias en cada una de las sucursales. Dichos roles tienen una frecuencia de actualización trimestral.

- **SIMULACROS:** se realizaron en total, 5 simulacros en las sucursales de Añelo, General Roca, Bariloche y Central de Flotas Neuquén.



## Accidentes

Nuestro enfoque de prevención de accidentes se basa en la proactividad y el compromiso diario con la seguridad. Implementamos un calendario de seguridad como herramienta clave para monitorear y registrar los días sin accidentes en cada una de nuestras instalaciones. Este sistema no solo nos ayuda a medir avances, sino que también refuerza la concientización entre los colaboradores, destacando la importancia de mantener prácticas seguras en el lugar de trabajo. Celebrar cada logro en este

ámbito fortalece nuestra cultura preventiva y nos motiva a seguir avanzando hacia un entorno laboral sin incidentes.

Comparando los periodos 2022 y 2023 se registra un aumento del 63% en la tasa de accidentes (7 accidentes más), sin tener en cuenta el incremento de la plantilla de empleados de un año para el otro.



Cantidad de días sin accidentes: **60 días**

(período segunda quincena de abril a junio).



## Mejores Prácticas – Kaizen 2023

Adoptamos el enfoque Kaizen como una guía para implementar mejoras continuas en nuestros procesos. Este enfoque nos permite identificar oportunidades de optimización, involucrar a nuestro equipo en la búsqueda de soluciones y fortalecer nuestra capacidad para garantizar un entorno de trabajo más seguro. A través de estas mejoras, consolidamos prácticas más eficaces y sostenibles, alineadas con nuestro compromiso de prevenir riesgos y proteger el bienestar de nuestros colaboradores.

Durante 2023, trabajamos sobre dos implementaciones:

### 1. Balanceadora

• **OBJETIVO KAIZEN:** Elaborar un checklist de mantenimiento preventivo para control periódico semanal de la maquina balanceadora, a completar por el operador de la misma.

• **INDICADORES DE GESTION:**  
- Ingresos Abril: 53 Servicios de alineación y balanceo.

- Ingresos diarios: 3 servicios de alineación y balanceo.



- Tiempo estimado fuera de servicio: 1 semana.  
• **CONRAMEDIDAS:** Se elaboró un checklist de control de todos los aspectos a tener en cuenta para la optimización del equipo, para mejorar su rendimiento y rastrear posibles fallas que hagan que se pierda tiempo en las operaciones de balanceo de unidades en el taller de Casa Central en Neuquén.

• **RESULTADOS:** Se optimizo el funcionamiento de la balanceadora, evitando que se produzca una rotura que frene la operación. Además, permitió un correcto uso de la misma, aumentando su vida útil y haciendo más seguros los trabajos realizados. Además, comentar que aplica con la fase Seiketsu (estandarización) del método de las 5 S, evaluando el seguimiento de clasificación, orden y limpieza del lugar de trabajo.

• **GASTO / HORAS HOMBRE REQUERIDOS PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA:** tiempo requerido: 5 horas. Gastos realizados: \$500 (hojas para impresión y carpeta A4).



### 2. Apoya pies ergonómicos para puestos de Asesora de Citas.

• **OBJETIVO KAIZEN:** Realizar apoya pies para mejorar la postura corporal de cada trabajadora del sector de Call Center para que trabaje sin molestias, con menor fatiga y mayor comodidad.

• **INDICADORES DE GESTION:** Antes de KAI-ZEN el puesto de trabajo de Asesora de Citas no estaba adaptado ergonómicamente, lo que produce en cada trabajadora una mala postura al sentarse y que en algunos casos produce fatiga, sobrecarga en la musculatura de la nuca, de los hombros y de la espalda.

• **CONRAMEDIDAS:** Se adquirieron apoya pies de madera para poder ayudar a mejorar la postura de las colaboradoras del sector de Call Center, pudiendo así mejorar el diseño del lugar de trabajo, como se especifica en la Resolución de SRT 886/15 - Protocolo de Ergonomía. Cabe

mencionar que dichos apoya pies fueron realizados por el Centro de Formación Profesional N° 1, de la ciudad de Neuquén Capital, utilizando la madera de los pallets que quedan del envío de repuestos a la sucursal.

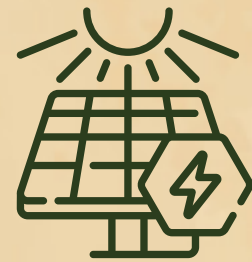
• **RESULTADOS:** Se logró que las colaboradoras trabajen sin molestias, reduciendo la fatiga y haciendo el puesto de trabajo más cómodo. Por otro lado, se busca reducir las lesiones laborales, las enfermedades profesionales y aumentar la productividad de las trabajadoras.

• **GASTO / HORAS HOMBRE REQUERIDOS PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA:** tiempo requerido: 23 días. Gastos realizados: \$23.850 (presupuesto por materiales solicitado por CFP 1)



# Medio Ambiente





274 Paneles Solares instalados

---

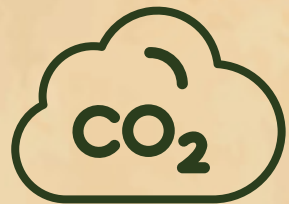
109.531,60 Kwh generados de energía solar



37.318,50 Kg generados de residuos reciclables

---

+40% de materiales reciclados



358,38 Tn Co2 emitidas

Sobre 370,22 Tn Co2 en 2022

25,30% de recuperación de agua



**Inversión 2023**

\$21.453.490 en Gestión Ambiental

---

U\$D217.800 en Paneles Solares

## Nuestro Compromiso

Nuestro compromiso ambiental está en constante crecimiento y alineado con los objetivos del negocio. A través del Sistema de Gestión Ambiental del Concesionario, la certificación de la norma ISO14.001 y los estándares Ambientales de Toyota, nos aseguramos un monitoreo y seguimiento constante para la mejora continua y la contribución al Desarrollo Sostenible.

Somos conscientes de nuestro contexto organizacional y mantenemos alianzas con especialistas para seguir formalizando proyectos y rela-

ciones que generen valor ambiental en nuestros colaboradores y en las comunidades de cada concesionario.

En la búsqueda de mejores resultados, este último año nos hemos propuesto nuevos desafíos con respecto a la eficiencia energética, los consumos de agua y la generación de residuos.



*La reducción de la generación de residuos es apoyada por la concientización y constante capacitación que se mantiene en las diferentes sucursales de Nippon Car.*

## Principales Resultados

Durante 2023 buscamos mejorar la reducción de la cantidad de Residuos Sólidos Especiales generados en el área de posventa en relación con 2022, y se obtuvieron los siguientes resultados:

Casa Central **16,57%** | Roca **60,39%** | Bariloche **30,44%**

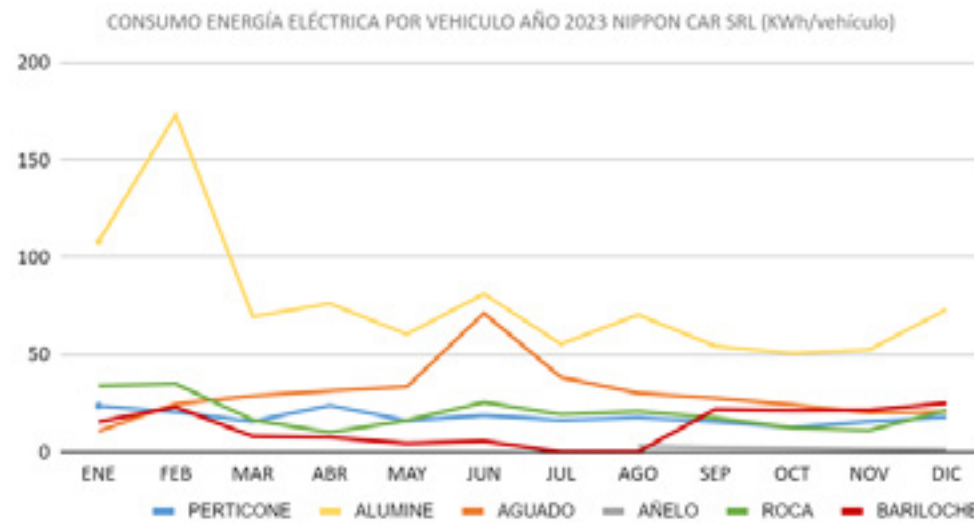
## Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

El sistema de Gestión Ambiental que implementamos en Nippon Car consta de diferentes Procedimientos, Manuales e Instructivos que direccionan las acciones a definirse para mantener los compromisos ante el cuidado del ambiente así como también el cumplimiento legal de los requisitos aplicables a la organización. En el año 2023 y en el marco de la recertificación de la norma ISO 14.001, el sistema se revisó y se readaptó para poder cumplimentar con esta certificación.

Las actividades principales que se realizan con el SGA son el control de los consumos de recursos (gas, agua, energía eléctrica), control de

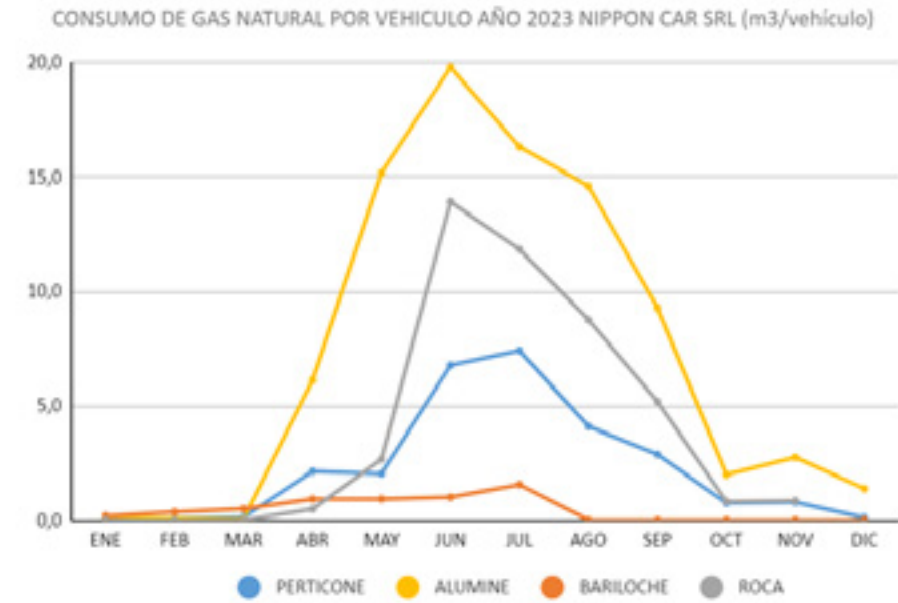
emisiones (residuos comunes, residuos especiales), capacitaciones al personal en materia ambiental, control de mantenimientos de equipos, aplicación de cronograma de muestreos a matrices ambientales, así como cálculo de indicadores que permiten el planteo de objetivos de mejora año a año, así como diseñar planes de gestión que permitan el cumplimiento de todos los requerimientos legales y que la norma internacional ISO 14.001 solicita.

Se detallan algunos indicadores elaborados en el sistema de gestión en función de los datos controlados y medidos de los consumos y/o residuos generados en la diferentes sucursales:



Respecto del uso de energía eléctrica, la sucursal Alumine (TPA y Usados) posee un consumo alto en los primeros meses del año (verano) ya que requiere climatizar el salón de ventas de grandes dimensiones, así mismo, encontramos en la sucursal de Aguado (central de flotas) un pico de consumo en el mes de junio-julio, de-

bido a la climatización de las áreas de Administración-Oficinas a través de equipos eléctricos (aires frío/calor) en el periodo de invierno. Las restantes sucursales, exhiben un consumo relativamente parejo en todos los meses del año.



El indicador de uso de gas por vehículo, evidencia que el consumo aumenta en los meses de invierno, pero este consumo no es parejo ya que en algunas sucursales como Roca o Alumine por tener menor cantidad de vehículos en

servicio, el indicador se muestra superior al de las restantes sucursales. Cabe destacar que las sucursales de Añelo y Aguado no poseen conexión a gas.

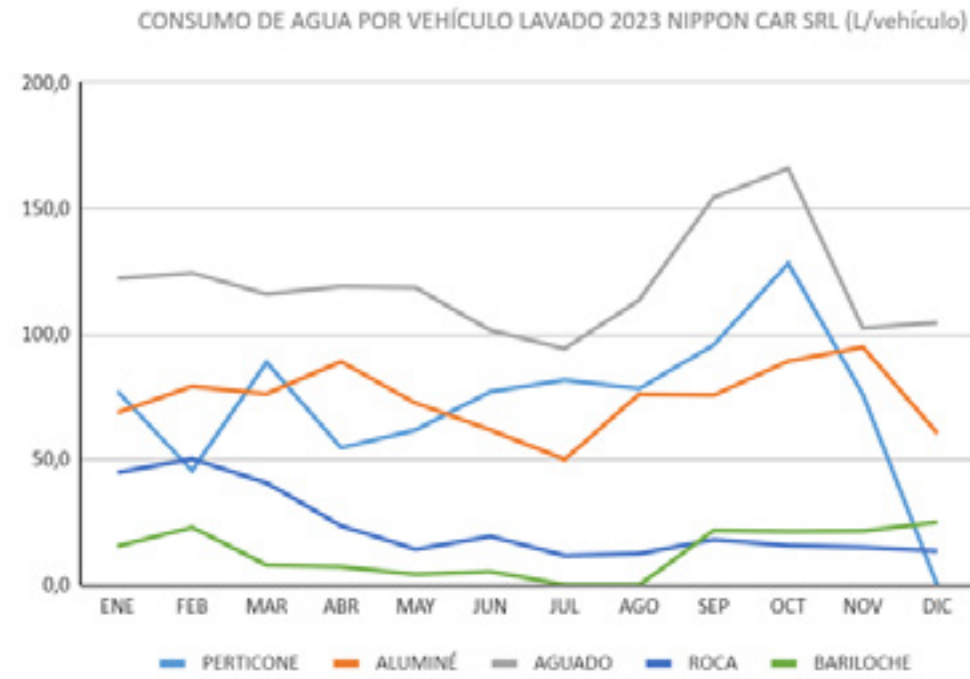


Respecto de la relación de la energía renovable generada en función de la energía eléctrica de red, se puede concluir que, efectivamente, los meses de invierno con un porcentaje de albedo inferior generan menor energía renovable. Se

verifica que en las sucursales de Roca y Perticone (Casa Central) la generación de energía renovable en los meses más soleados llegan a alcanzar niveles cercanos al 50% del consumo total de las sucursales.

Se verifica que las sucursales de mayor consumo de agua total para lavado de vehículos son Aguado (Central de Flotas), Aluminé (TPA y Usados) y Perticone (Casa Central), mientras

que las sucursales de Bariloche y Roca tienen consumos inferiores, estando alineada esta tendencia con la mayor cantidad de autos en servicio.



El presente certificado ISO 14001 tiene vigencia hasta 27/03/2026.

## Certificación ISO 14.001

La auditoría de recertificación de la Norma ISO 14.001, se recibió entre los meses de Febrero y Abril de 2023. En dicha auditoría se elevaron diferentes hallazgos que fueron tratados oportunamente, como resultado de esto la empresa ha dispuesto la ampliación del recurso humano que se desempeña en el área de ambiente, creando la figura del Pasante de Ambiente que

presta apoyo a las áreas de controles operaciones en la aplicación del SGA de Nippon Car SRL.





## Desafío Ambiental Toyota 2050

### Acciones



#### Objetivo N° 1

Cero emisiones CO2 en unidades vehiculares

A este objetivo se contribuye directamente a través de la venta de modelos de vehículos híbridos para lo cual las ventas en 2023 de estos modelos de auto aumentaron un 8 % con relación a 2022, en esta se incluyen los modelos Híbridos de Corolla y Corolla Cross. la venta de este tipo de vehículos está en consonancia con la descarbonización que se viene planteando desde casa matriz y el Plan de Negocios.



#### Objetivo N° 2

Disminución del CO2 generado en el ciclo de vida de los productos

La contribución que hace la empresa a este objetivo es a través de la segregación de todos los materiales que pueden ser reutilizados y/o reciclados, los cuales son entregados a diferentes organizaciones, emprendimientos locales o empresas que los utilicen como materia prima o para tener un nuevo uso, disminuyendo la cantidad de residuos que llegan a los rellenos sanitarios municipales de las localidades donde se encuentren las diferentes sucursales de la empresa. Hasta el momento se tienen identificados circuitos de reutilización/reciclados para: vidrios de parabrisas, plásticos (nylon y otros) limpios, neumáticos en desuso, cartón y papel limpios, metales limpios que se entregan como scrap para chatarra.



#### Objetivo N° 3

Disminución del CO2 generados en sucursales

A este objetivo se contribuye a través de las instalaciones de paneles solares que se tenemos en las principales sucursales de la empresa, para lo cual se reporta un aumento de la generación de energía eléctrica limpia de un 161 % de la energía generada en la sucursal de casa central, así como un aumento de un 35% en la sucursal de Roca respecto a 2022.

## Desafío Ambiental Toyota 2050

### Acciones



#### Objetivo N° 4

Gestión eficiente del agua

Promovemos controles para el consumo de agua y sistemas de reciclado de agua para los sectores lavadero.



#### Objetivo N° 5

Establecer una cultura en la sociedad basada en el reciclado

La contribución más importante es a través de la gestión de reciclado y economía circular que se realiza en nuestro SGA. Uno de los proyectos más destacados al respecto, es con las bolsas de airbag que se sacan de los vehículos en las campañas de seguridad. Para esto la empresa tiene asignado personal que se encargan del control de éstos, así como también el retiro, contabilización y envío de éstos a proveedores locales quienes confeccionan distintos productos a base de este material.



#### Objetivo N° 6

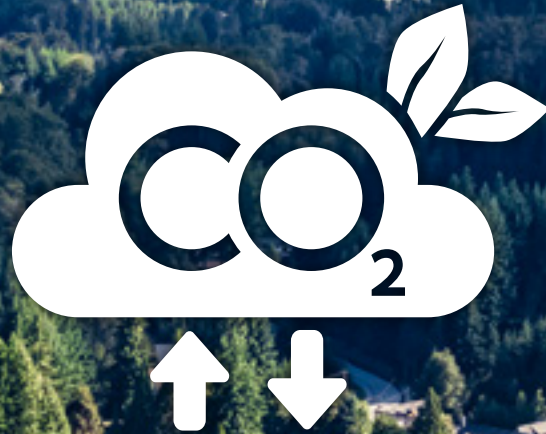
- Establecimiento de una sociedad en armonía con la Naturaleza

Para la contribución a este objetivo, continuamos fortaleciendo nuestra alianza con la ONG Aves Argentinas, a través del Programa Patagonia, para concientizar y conservar la biodiversidad en la Patagonia.

## Emisiones de CO2

Para el cálculo de la huella de carbono de la empresa se toman en cuenta los consumos de energía eléctrica (independiente de su origen) y de gas natural, es importante destacar que los consumos principales de estas variables ambientales, se relacionan con el calefactamiento de los espacios comunes y salones de venta, por tal motivo Nippon Car aún mantienen en vigencia e implementa su Política de Eficiencia Energética, en la cual se propende a la reducción del consumo energético, a través de buenas prácticas entre sus empleados con el fin de reducir al máximo los consumos que no son estrictamente necesarios.

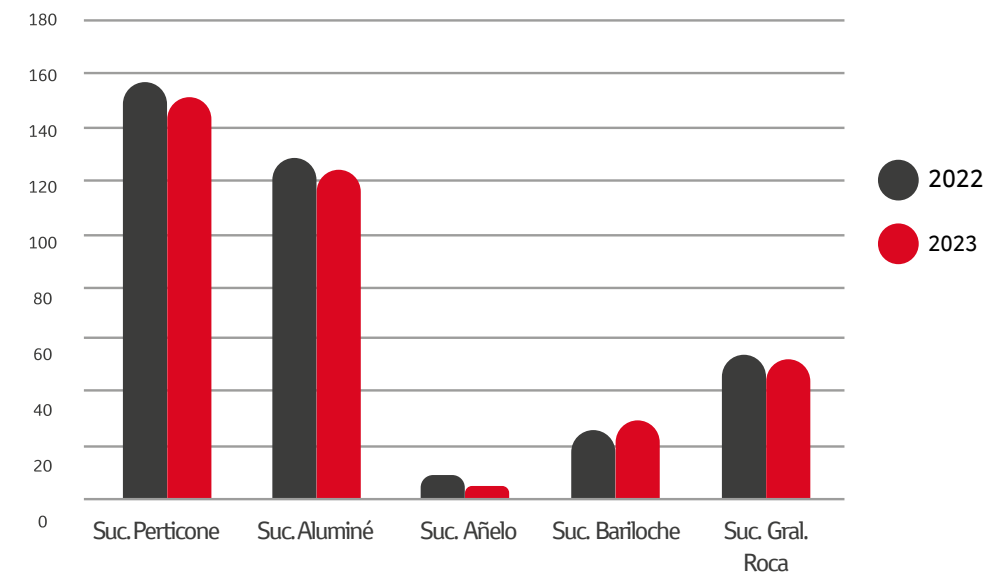
Se verifica un aumento de la Huella de Carbono general de la empresa en el año 2023 esto obedece principalmente a la contribución de una sucursal más, en esta caso la sucursal de Central de Flotas (Aguado) que inició sus operaciones en 2023, no obstante cabe destacar que si se compara la generación equivalente de TN de CO2, tomando las mismas sucursales de 2022 y 2023 en éste último año la huella de carbono de la empresa disminuyó en total.



Sucursal	2022	2023
Suc E. Peticone	156.55	153.81
Suc Aluminé	127.65	126.02
Suc Aguado		55.59
Suc Añelo	7.17	0.86
Suc Bariloche	25.74	27,10
Suc Gral Roca	53.11	50.59
<b>TOTAL</b>	<b>370.22 TN CO2</b>	<b>413.97 TN CO2</b>

*(358.38 TN CO2)\* cálculo hecho con todas las sucursales menos Central de Flotas*

Comparativo de huella de carbono calculada para los años 2022 y 2023



Este cuadro comparativo solo tomó las sucursales medidas en 2022 para una muestra real y comparativa.

## Gestión de Residuos

La gestión de los residuos se realiza según el procedimiento de nuestro SGA: PGA\_013 GESTIÓN DE RESIDUOS. El mismo es revisado anualmente para adecuarse a las nuevas necesidades en conjunto de las diferentes sucursales.

Los lineamientos principales de este procedimiento se enfocan en la segregación de los residuos en función de la naturaleza de los mismos, una clasificación preliminar separa a los residuos en Especiales y Comunes, luego cada uno de éstos se clasifican en Especiales Líquidos y Especiales Sólidos, y los residuos comunes se separan en reciclables y en asimilables a urbanos. Respecto de los residuos especiales estos

son retirados y tratados según la normativa legal provincial lo indica y los residuos reciclables se trata de ubicar en el circuito de recicladores locales la colocación de éstos a fin de que los mismos puedan ser reutilizados.

Como todos los años, se buscó la disminución de la generación de residuos, para ellos se brindan capacitaciones periódicas a colaboradores, así como también mejorar la toma de datos de los residuos generados, para lo cual se ha iniciado un programa de calibración de todas los equipos que cumplen esa función a fin de que los valores medidos tengan la mayor precisión posible.



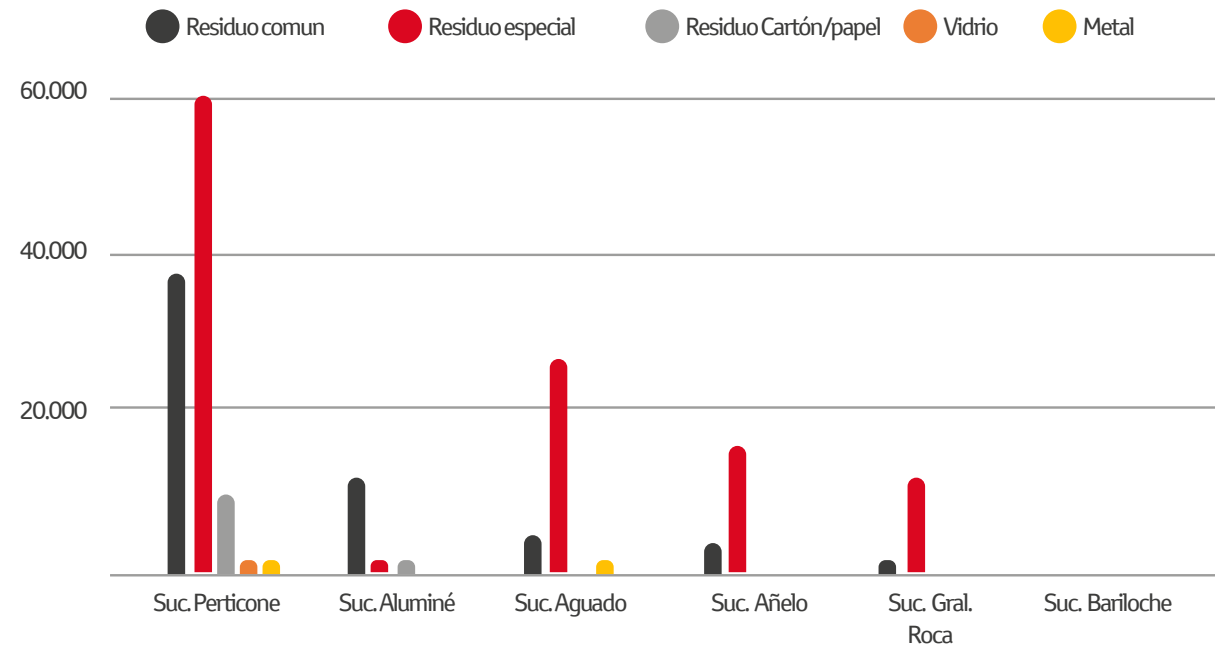
\*Estación ambiental salón de ventas y administración



\*Pesaje de residuos Casa Central



Residuo común, residuo especial, cartón/papel, vidrio y metal



**SUCURSAL E. PERTICONE 2095**

Residuo	Resultado	Tratamiento
Comunes	34700 Kg	Se envían al relleno sanitario ciudad Neuquén
Cubiertas	1780 kg	Gestionados por la municipalidad de Neuquén.
Metales	981 kg	Se entregan a recicladores locales.
Pallets de madera	9945 kg	Se donan a personal que lo requiera, el destino principal es el reúso, para construcción de estructuras de cercos perimetrales en chacras, para animales de corral etc.
Vidrio	1217 kg	Se envían al relleno sanitario ciudad Neuquén, donde la cooperativa del lugar los segrega.
Plástico	60 kg	Se envía a la empresa recicladora LP, se fabrican bolsas y envases de polietileno con el plástico reciclado.
Cartón y papel	9836 kg	Se entrega a recicladores locales que luego venden a pape-las locales (Neuquén) encargadas de confeccionar emba-lajes de cartón con diferentes destinos.
Res Esp Sólidos	59283 kg	Se envían a tratadores especiales conforme la ley provincial 1857 lo indica.

**SUCURSAL AGUADO**

Residuo	Resultado	Tratamiento
Comunes	4610 Kg	Se envían al relleno sanitario ciudad Neuquén
Vidrio	1032 kg	Se envían al relleno sanitario ciudad Neuquén, donde la cooperativa del lugar los segrega.
Papel y cartón	1807 kg	Se entrega a recicladores locales que luego venden a pape-las locales (Neuquén) encargadas de confeccionar emba-lajes de cartón con diferentes destinos.
Residuos Esp Sólido	26430kg	Se envían a tratadores especiales conforme la ley provincial 1857 lo indica.

**SUCURSAL ALUMINÉ**

Residuo	Resultado	Tratamiento
Comunes	11680 kg	Se envían al relleno sanitario ciudad Neuquén
Papel y cartón	509 kg	Se entrega a recicladores locales que luego venden a pape-las locales (Neuquén) encargadas de confeccionar emba-lajes de cartón con diferentes destinos.
Residuos Especiales	989.8 kg	Se envían a tratadores especiales conforme la ley provincial 1857 lo indica.

**SUCURSAL BARILOCHE**

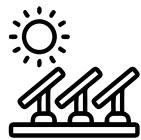
Residuo	Resultado	Tratamiento
Comunes	1651 kg	Se llevan a relleno sanitario de la ciudad de Bariloche
Residuos Especiales	20470 kg	Se entrega a recicladores locales que luego venden a pape-las locales (Neuquén) encargadas de confeccionar emba-lajes de cartón con diferentes destinos.
Residuos Especiales	989.8 kg	Se entrega para tratamiento con empresas habilitadas.

### SUCURSAL AÑELO

Residuo	Resultado	Tratamiento
Comunes	3500 kg	Se envía a relleno sanitario de la ciudad de Añelo
Residuos Especiales	15608.30 kg	Se envían a tratadores especiales conforme la ley provincial 1857 lo indica.

### SUCURSAL GENERAL ROCA

Residuo	Resultado	Tratamiento
Comunes	665 kg	Se envía a relleno sanitario ciudad de General Roca.
Residuos Especiales	11952 kg	Se envían a tratadores especiales



## Eficiencia Energética

La Política de Eficiencia Energética al igual que todas las demás políticas que se establecen en la empresa son revisadas anualmente para verificar si se deban adecuar para acompañar los cambios que se suscitan en la organización, en el caso de esta política se verificó la misma y considerando que cumple con los lineamientos que persigue la empresa en materia de acciones en pos del ahorro energético.

Las acciones implementadas, son:

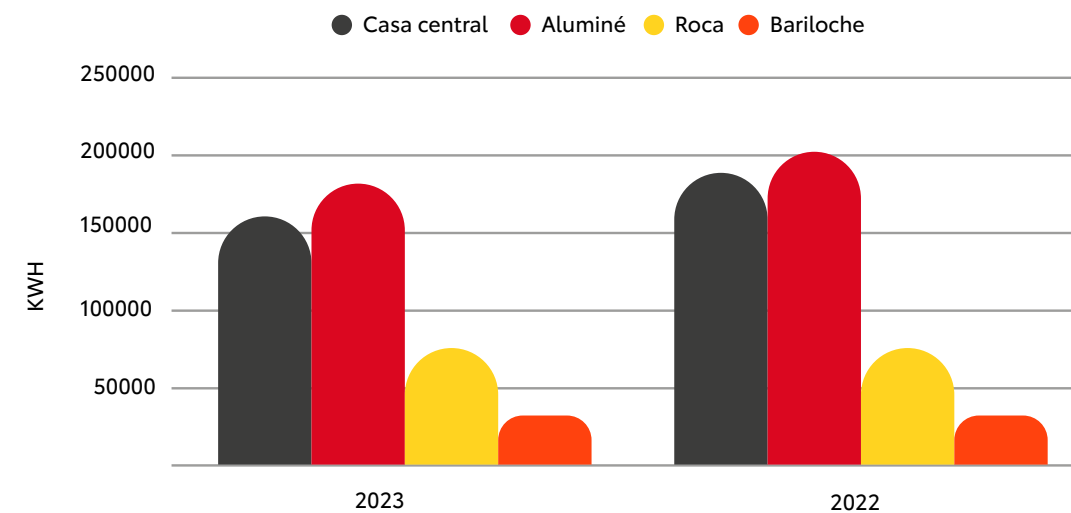
- Colocación de cortadores de energía en los diferentes sectores que lo requieren (máquinas de café, dispenser de agua etc),

- Apagado de equipos sin uso o de equipos en stand by

- Uso de aparatos eléctricos y electrónicos de eficiencia A+ y A++ o superiores.

A través del mantenimiento de la política de eficiencia energética se logró la disminución del consumo de energía eléctrica total en las sucursales de Perticone (14,24 %), Aluminé (11,20%) y Bariloche (12%), en relación con los consumos del año 2022. Respecto de la sucursal de General Roca el consumo se mantiene en los mismos valores que el período anterior; para Aguado no se puede establecer una comparación porque en 2022 no estaba operativa dicha base.

Comparativo de consumo energía eléctrica 2022/2023



	Datos de Medición 2023	Datos Medición 2022
Paneles solares por sucursal	Casa Central: 66.124 kWh Aluminé: 21.760,60 kWh Roca: 21.647 kWh	Casa Central: 25.265 Kwh Aluminé: No había paneles en 2022. Roca: 16.003 kwh
Consumo de energía por sucursal	Casa Central: 160.791,20 kWh Aluminé: 176.169 kWh Añelo: 2.015,52 kWh* Roca: 71.429,4 kWh Bariloche: 26.428 kWh Aguado: 193.064 kWh	Perticone: 187.485 kwh Aluminé: 198.378 kwh Añelo: 16.748 kwh Roca: 70.709 kwh Bariloche: 30.022 kwh Aguado: Sin datos para reportar
Luminaria LED	TODAS LAS LUMINARIAS DE LAS SUCURSALES SON DE TIPO LED	

\* La medición del consumo de energía eléctrica de la sucursal de Añelo para el año 2023 no está completa, porque el contador electrónico que se utiliza para esto estuvo sin funcionar los primeros 6 meses del año 2023.

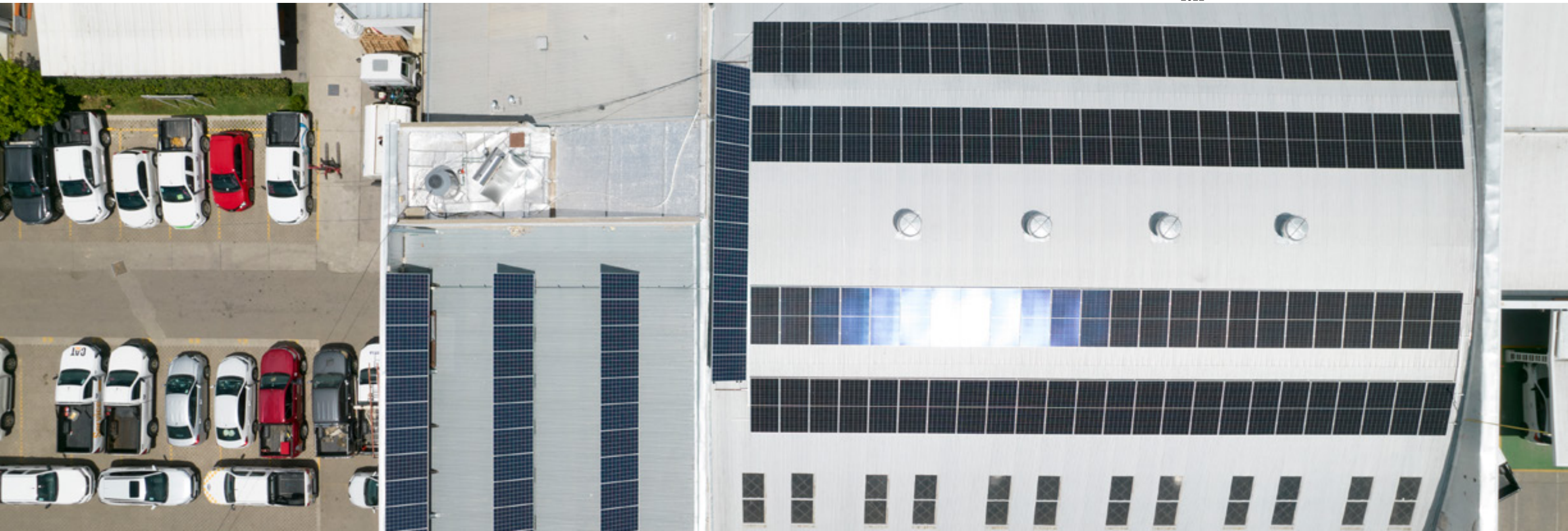
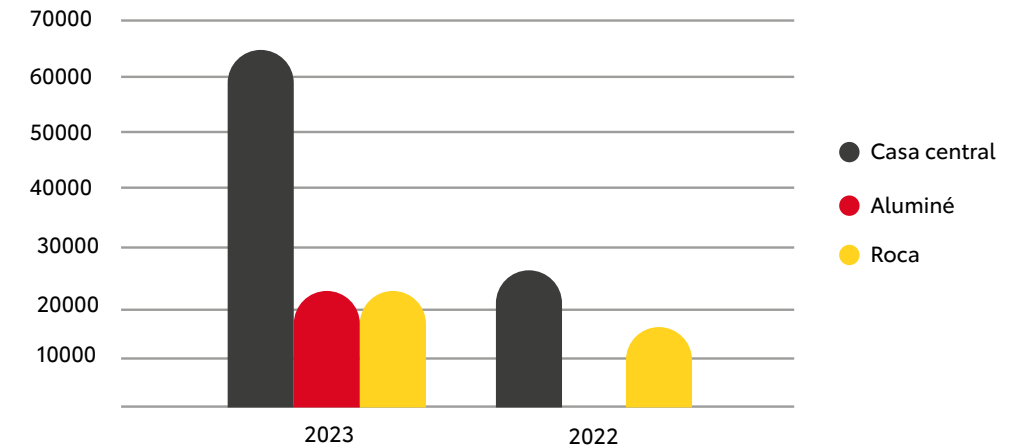
## Energía limpia

### Paneles Solares

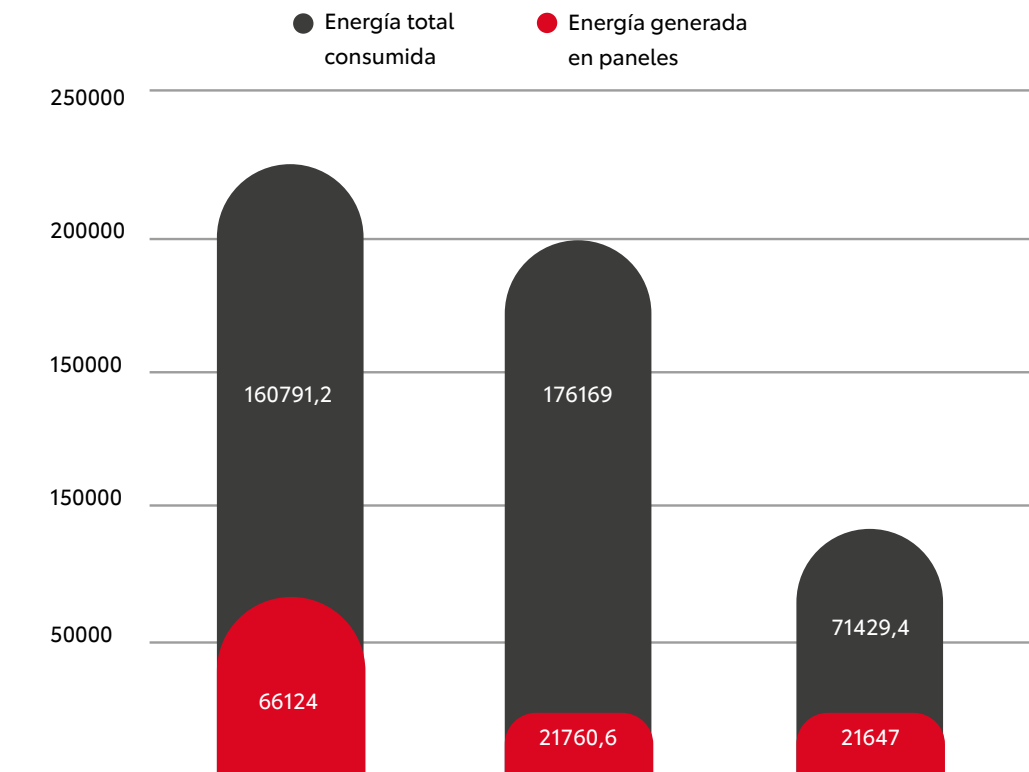
Respecto de la generación de energía a través de los paneles solares se reporta un aumento, para la sucursal de Perticone (Casa central) se registra aproximadamente un 161% de aumento respecto de lo generado en 2022 y para la sucursal de General Roca el aumento representó un 35 % más de energía generada vía paneles solares respecto de ese mismo año, respecto de la sucursal

de Aluminé no se contaba con paneles solares por tal motivo no se tienen datos para comparar.

Hasta el momento se está estudiando la posibilidad de ampliar la instalación de paneles solares a otras sucursales, para que el consumo de energía sea cubierto desde fuentes de energía renovables.



### Porcentaje de energía limpia en relación a la energía consumida total 2023



El porcentaje que representa la energía limpia generada por paneles solares en función de la energía eléctrica consumida en total en las sucursales que cuentan con sistema de generación de energías renovables en promedio fue de un

41,12 % para Casa Central, un 12,35 % para sucursal Aluminé y un 30 % para la sucursal de General Roca.

### Agua

Indicador	Resultados 2023	Resultados 2022
Tasa de recuperación de agua (%/L)	25.30 %/L	55,32%
Consumo de agua en lavadero (L/unidad)	PERTICONE: 77.64 L/unidad ALUMINÉ: 74.46 L/unidad ROCA: 23.21 L/unidad AGUADO: 118.44 L/unidad BARILOCHE: se está tercerizando el servicio.	PERTICONE: 53 L/unidad ALUMINÉ: 68,33 L/unidad ROCA: 72,17 L/unidad AGUADO: no estaba operativa la base. BARILOCHE: 80,75 L/unidad

Con relación a los consumos de agua, y a pesar de que los consumos son medidos periódicamente, en 2023 no se pudo cumplir con la meta de reducción de los consumos totales previstos en los objetivos anuales. Se destaca únicamente la disminución del consumo de agua por vehículo la-

vado de la sucursal Roca, la cual fue de un 67,8 %. Para casa central se conserva el sistema de reciclado de parte de los efluentes generados a través de la adecuación con el sistema de ozono de la planta que está instalada en esa sucursal.

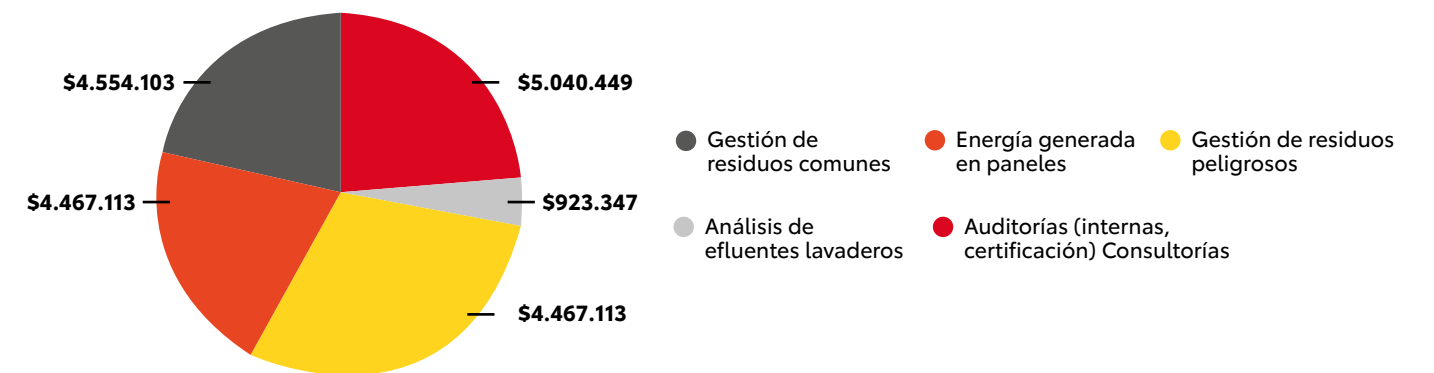


\*Planta de adecuación de aguas grises

### Principales Inversiones y Gastos en Gestión Ambiental

Detalle Gasto	Monto (\$)
Gestión Residuos Comunes	\$4.544.103,64
Limpieza de Cámaras de Efluentes Lavaderos	\$4.467.113,09
Gestión Residuos Peligrosos	\$6.478.477,92
Análisis de Efluentes Lavaderos	4923.347,23
Auditorías (internas, certificación)/Consultorías	\$5.040.449,00

### Inversiones SGA 2023



En el cuadro resumen se observa la distribución de inversiones de recursos en las diferentes áreas del SGA en 2023. Se evidencia que la mayor inversión corresponde a la gestión de residuos especiales (líquidos y sólidos), segui-

da por el pago de la asesoría y auditorías para el SGA, ambos ítems son necesarios para el correcto cumplimiento de los objetivos y metas ambientales de la empresa.

# Eje Social

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

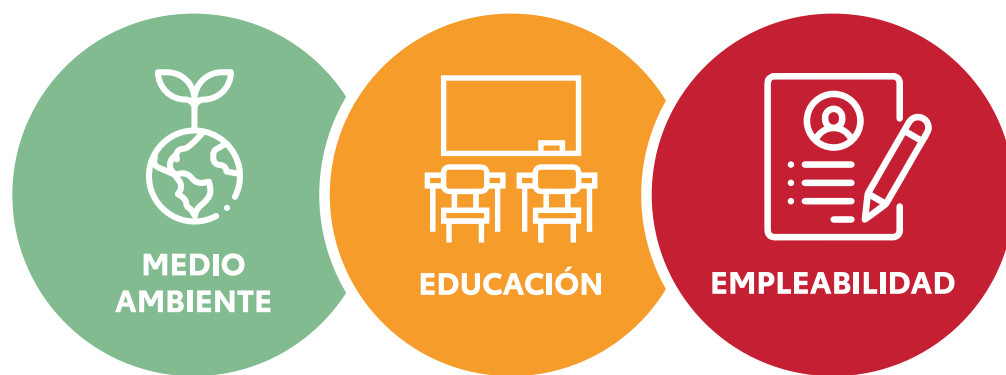
13 ACCIÓN POR EL CLIMA

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS

\*Encuentro de líderes de Sustentabilidad en el marco de la 5ta Edición del Programa de Desarrollo de Sustentabilidad con Concesionarios Toyota, Diciembre 2023.





**i**  
 La reducción de la generación de residuos es apoyada por la concientización y constante capacitación que se mantiene en las diferentes sucursales de Nippon Car.

Durante 2023 nos desafiamos a involucrar más actores internos en la gestión cotidiana del área de Sustentabilidad. Desde TASA, los objetivos del área estuvieron enmarcados con más fuerza en el DAP (Dealer Award Program) y el Estilo de Movilidad Toyota – Best in Town; dándole esto un marco de objetivos y alcance transversal a los objetivos del negocio, con temas Sociales Ambientales y de Gobernanza (ESG).

Temas específicos como nuestro Reporte de Sostenibilidad, Iniciativas ESG, Medio Ambiente y SHL, fueron los grandes protagonistas de los objetivos anuales dentro de la 5ta Edición del programa de Desarrollo de sustentabilidad con Concesionarios de TASA. Los mismos se trabajaron en alianza con las áreas encargadas dentro del concesionario, promoviendo aún más la integración de objetivos en común.

Dentro de nuestras actividades e iniciativas, que desde 2018 venimos fortaleciendo dentro de los pilares de trabajo, 2023 fue un año de nuevos logros para las Prácticas Profesionalizantes (Plan META) con colegios técnicos, el programa de Reinserción Laboral Impulsar +45 “Valorando tu Experiencia, “Segunda Vida” -el programa de reutilización de Airbags dentro de la economía so-

cial y local-, el lanzamiento de nuestro Programa de Integridad “Ser Mejores”, nuestro Sistema de Gestión Ambiental y el apoyo continuo a Aves Argentinas y su Programa Patagonia para conservar la Biodiversidad en nuestra región.

En el marco de nuestras alianzas, durante 2023 mantuvimos el apoyo al Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad -IARSE- en el logro de la misión de “Generar conocimiento público para promover y difundir el concepto y la práctica de la Responsabilidad Social, a fin de impulsar el Desarrollo Sustentable de Argentina y la región”. Participamos de espacios de formación y Networking de diferentes temáticas asociadas a la gestión y compartimos mejores prácticas, desafíos y aprendizajes junto a líderes y referentes de diferentes empresas y organizaciones de Argentina y la región. Esto no solo colabora para el crecimiento del área, sino también para estar actualizados y activos con lo últimas novedades de lo que sucede en nuestro país, al mismo tiempo que logramos compartir nuestras propias prácticas y logros de la organización en la temática.

## Nuestros Pilares de Trabajo

Desde el área de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, desarrollamos programas y actividades que generan un impacto positivo y genuino en las comunidades donde operan nuestros concesionarios. Apoyándonos en los lineamientos de Toyota Argentina, diseñamos un plan de trabajo propio que refuerza alianzas locales y se alinea con guías y estándares internacionales de sustentabilidad, como la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social y los estándares de reporte global GRI.

Nuestro compromiso se articula en torno a tres pilares fundamentales: Medio Ambiente, Educación y Empleabilidad, los cuales orientan nuestras acciones hacia un aporte significativo al desarrollo sostenible del negocio.

### Comité de Sustentabilidad

El Comité de Sustentabilidad del Concesionario es el espacio encargado de integrar la sostenibilidad en nuestra estrategia y operaciones, promoviendo una gestión alineada con nuestros valores y objetivos. En 2023, actualizamos las responsabilidades del comité para fortalecer su enfoque, incorporando a las áreas de Medio Ambiente y Legales, y transfiriendo las responsabilidades del área de Calidad. Actualmente, el

comité está conformado por representantes de las áreas de Estrategia y Negocio, RRHH, Sostenibilidad, Comunicación, Medio Ambiente y Legales. quienes trabajan de manera coordinada para impulsar iniciativas que generen valor para nuestros clientes, colaboradores y comunidad. El comité se reúne de manera preestablecida dos veces al año, con la posibilidad de realizar encuentros intermedios si alguna situación u objetivo lo requiere, asegurando una gestión ágil y eficiente frente a los desafíos que surgen.

### Programa de ESG con Concesionarios de Toyota Argentina.

Desde el programa de Desarrollo de Sustentabilidad para Concesionarios, TASA nos acompaña desde 2018 en el desarrollo de nuestro Plan de Sustentabilidad Anual, estableciendo objetivos y ejes de trabajo beneficiosos no solo para el concesionario sino también para la red.

Mensualmente, cumplimos con espacios de intercambio y mejores prácticas, como así también de capacitación con especialistas en temáticas cómo: energías renovables, biodiversidad, gobernanza, anticorrupción, diversidad, reportes de sustentabilidad, GRI, ODS, economía popular, cadena de valor, entre otros.

**10** Encuentros Virtuales de Líderes de Sustentabilidad y Referentes de Áreas invitados

**1** Encuentro Presencial de Líderes de Sustentabilidad (ESG)

**+27** horas de acompañamiento, intercambios y capacitación

## ESG Award 2023



El Concurso ESG Award está dirigido a concesionarios oficiales de Toyota Argentina S.A. y tiene como objetivo que cada concesionario pueda presentar iniciativas implementadas en el marco de temáticas Ambientales, Sociales y de Gobernanza (gobierno corporativo). Los proyectos son evaluados por un jurado especializado (interdisciplinario), para competir con el resto de los proyectos presentados durante esta edición.

Objetivos generales del concurso:

- Gestionar los riesgos en el desarrollo del negocio del Concesionario,
- Trabajar temas de ESG (Environmental, Social and Governance) dentro del Concesionario.
- Establecer acciones efectivas, - Difundir el programa de ESG en las redes y comunidad del concesionario, como así también si lo determina TASA, en sus redes sociales o medios de comunicación interna.
- Mejorar la imagen de la empresa frente a las partes interesadas.

Objetivos particulares del concurso:

- Incentivar la participación de los equipos de trabajo en proyectos ESG
- Fomentar y comunicar el desarrollo de buenas prácticas entre los concesionarios.

Para esta primera edición del concurso, desde el concesionario presentamos tres iniciativas, una para cada eje:

- Ambiental: Conservación de la Biodiversidad en la Patagonia.

Se busca fortalecer el trabajo realizado con Aves Argentinas y las iniciativas propias de Nippon como las charlas en los colegios, capacitación al personal y proyecto de cartelería en playas y circuitos en la ciudad de Bariloche.

### Social: Impulsar +45

Es uno de los proyectos de Nippon con más antigüedad. Buscamos resaltar sus cualidades y fortalecer su implementación no solo en la comunidad, sino también en los perfiles +45 del concesionario a través de capacitaciones.

### Gobernanza: Programa de Integridad

Es uno de los proyectos que más dedicación nos ha llevado, ya que aborda varios puntos:

- Código de Ética y Conducta
- Formalización de Políticas ABAC (Anti-Corrupción y Anti-Soborno)
- Capacitaciones internas para líderes y gerentes
- Capacitación y comunicación a todos los integrantes del concesionario y la cadena de valor.

Del concurso participaron 26 concesionarios de la Red de Concesionarios Oficiales de Argentina, y se recibieron 36 proyectos. Nippon Car fue premiado con un 1er puesto en el eje Social por el Programa IMPULSAR +45 "Valorando tu Experiencia".



## Comunidad

En Nippon Car, entendemos la importancia del entorno en el que desarrollamos nuestras actividades, por lo que nos comprometemos activamente con las comunidades donde operan nuestros concesionarios. Creemos que trabajar en conjunto requiere escuchar sus necesidades y construir alianzas sólidas con actores de la sociedad civil, el sector empresarial y el gobierno. A través de diversos programas, fomentamos vínculos humanos y sociales que se fortalecen y evolucionan constantemente.

En 2023, llevamos adelante una serie de iniciativas y actividades enfocadas en generar un impacto positivo, fortaleciendo nuestra presencia en las comunidades y respondiendo a las necesidades prioritarias que detectamos en la relación con nuestros Grupos de Interés. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar colectivo.

### Prácticas profesionalizantes Plan META

En 2023, recibimos a cuatro pasantes del último año de escuelas técnicas con orientación en mecánica automotriz, como parte del programa de Prácticas Profesionalizantes de Plan META (Mejora en la Educación Técnica Automotriz) de Toyota. Dos alumnos provenían de la EPET 2 de Centenario y dos de la EPET 17 de Neuquén Capital; En nuestro compromiso por fomentar la diversidad en el área de Posventa, se priorizó la inclusión de al menos una mujer entre los participantes.

Las pasantías abarcaron roles clave como Asesor de Repuestos, Técnico Mecánico (bahías express y de reparación) y Asesor de Servicios. Durante un período de cuatro meses, los estudiantes

completaron más de 300 horas de práctica profesional, asistiendo 4 horas diarias a nuestras instalaciones.

Además, como parte de esta experiencia, los pasantes tuvieron la oportunidad de visitar la planta de producción de Toyota en Zárate, una actividad enriquecedora tanto a nivel profesional como personal, que dejó una marca positiva en su desarrollo.

De cara a 2024, nuestro objetivo es dar continuidad a este programa, con la intención de ampliarlo a ambos cuatrimestres del año y recibir un grupo mixto de cuatro estudiantes en cada período. Este esfuerzo refleja nuestro compromiso con la educación técnica y el desarrollo de talentos en nuestra región.



¿Cómo funcionan los **MOTORES HÍBRIDOS TOYOTA?**

Aprendé con los especialistas



**Educación Técnica Automotriz y Tecnologías Híbridas Toyota**

Ing. Darío García  
Jefe de Operaciones de Posventa de Nippon Car

El viernes 10 de noviembre, realizamos la primera jornada de Capacitación “Educación técnica Automotriz y tecnologías Híbridas” en San Martín de los Andes.

La invitación surgió como parte de las conversaciones que veníamos manteniendo con el municipio de la ciudad y las necesidades que observaban para los alumnos de nivel medio que terminaban sus estudios. Así fue como junto a la Subsecretaría de Educación se realizó esta actividad en el ex Hotel Sol, donde asistieron 46 alumnos y profesores de la EPET 21 y la EPET 12 de San Martín de los Andes.

La actividad tuvo 3 bloques: el primero fue sobre la presentación del Concesionario, su trabajo con Educación y una reseña sobre Educación Técnica Automotriz a cargo de Lilien Reta, responsable del área de Responsabilidad Social y Sustentabilidad. A continuación, se dio el bloque teórico de Tecnologías Híbridas a cargo del Ingeniero Darío García, Jefe de Taller del Área de Posventa. Para finalizar, los participantes pudieron salir a una experiencia práctica donde junto al ingeniero, pudieron ver y probar cómo funcionan estas tecnologías con un vehículo de prueba.

### Dream Car Art Contest

De septiembre 2023 a febrero 2024 se realizó la 10ma edición de Dream Car Art Contets, el Concurso de Dibujo de Toyota a nivel mundial. Desde

el concesionario realizamos diferentes actividades para promover el concurso e invitar a todos los niños menores de 16 años a que participen, logrando la participación de chicos y chicas de la zona y juntando dibujos participantes.



### Hybrid Day

Con la sustentabilidad como eje, socios de Club Toyota pudieron vivir una experiencia de motores híbridos inigualable. Tuvieron una introduc-

ción a la temática a cargo del área de sustentabilidad del concesionario, luego una charla técnica con Álvaro Marinosci, Ing. Senior de Toyota Argentina y para finalizar realizaron test drive de unidades HEV.





### Charlas en Colegios (Confluencia)

En el marco del proyecto de 7mo grado del Colegio Confluencia sobre Globalización, fuimos invitados a hablar sobre la estrategia de trabajo en el concesionario y el Mundo Toyota.

En la charla pudimos contar sobre la estrategia de negocio, los pilares de trabajo con la comunidad y los objetivos de sustentabilidad; los alumnos también nos compartieron afiches que habían armado con información de la empresa y la marca.



### Visitas al concesionario

Desde el concesionario, acompañamos diferentes iniciativas que promueven el desarrollo y la formación de futuros profesionales en nuestra comunidad.

Logística y Abastecimiento de Potenciar Educación Superior, quienes realizaron una visita desde el showroom de ventas hasta posventa, recorriendo y analizando diferentes procesos y practicas del concesionario y sus actividades.

### Potenciar Educación Superior

En el mes de junio, recibimos a los alumnos de



### Jean Piaget (RRHH)

Bajo el proyecto "Conociendo las Instituciones, Organizamos Provinciales y su gente", recibimos a estudiantes de 5° año del Colegio Jean Piaget,

quienes vivieron una experiencia enriquecedora al conocer desde adentro diferentes áreas y procesos de nuestra Casa Central.



### UNCO

En el mes de noviembre recibimos a los alumnos de la carrera de Seguridad e Higiene de la Universidad Nacional del Comahue (UNCO). En el marco del cierre de cursada y elaboración de trabajos finales, recorrimos las instalaciones de Casa Central repasando los ejes de trabajo

y procesos de cada sector, como así también prácticas asociadas al área de medio ambiente, seguridad e higiene laboral y sustentabilidad del concesionario.



### Inauguración del Instituto de Formación Profesional de SMATA en Neuquén Capital.

Nippon Car estuvo presente acompañando a las autoridades de SMATA en el acto de apertura del instituto, donde también estuvieron presentes alumnos, profesores, autoridades locales municipi-

pales y de provincia cómo el Sr. Marcos Koopman, vicegobernador.

Celebramos este tipo de espacios donde se apoya la formación de futuros profesionales para nuestra localidad y sobre todo en el rubro automotriz, donde el trabajo en alianza entre lo público, privado y sindical es fundamental.



### Donación de mochilas

En el marco de nuestro programa de reciclaje de airbags, donamos mochilas hechas con material reciclado, a una obra de beneficencia de niños

en la ciudad de Neuquén capital. Las mochilas fueron recibidas por la panadería Mamuki de la ciudad, quienes recibían las donaciones y se encargaban de distribuirlas.





## Segunda Vida: Reciclaje creativo y desarrollo local.

Este Proyecto nace en el área de Sustentabilidad de Nippon Car, buscando darle un marco formal a la iniciativa llevada adelante para el reciclaje de telas de Airbags en 2019. Su propósito es contribuir al desarrollo sostenible a través de un programa que incluye tanto el pilar ambiental como el social y económico de la organización.

El alcance de Segunda Vida abarca a la organización y sus grupos de interés, a Toyota Argentina y a la Economía Local a través de los cuales cobra sentido la vida de este proyecto. Además de contribuir a los objetivos ambientales del concesio-

nario, como la reducción, reciclaje y reutilización de residuos, aporta de manera solidaria a la economía local a través de proveedores locales y/o de la economía social.

Desde 2018 Nippon Car incorporó los conceptos de Responsabilidad Social y Sustentabilidad a la toma de decisiones de las diferentes unidades de negocios del Concesionario; esto llevó a que se creara la primera Política de RSE y Sustentabilidad orientada a formalizar y orientar la gestión de las diferentes áreas e integrantes de la organización y a la presentación en 2021 del primer Reporte de Sostenibilidad.

En 2019, a través de un círculo Kaizen en el área de posventa, se buscó generar la reutilización de lo que hasta ese momento era un residuo más dentro del Sistema de Gestión Ambiental del Concesionario. Desde ese momento y hasta la formalización de este proyecto, se trabajaron en pruebas de diferentes prototipos de productos y distintos destinatarios para su mano de obra. Se hicieron mochilas para donar útiles a escuelas en barrios o localidades vulnerables y se le dio un nuevo propósito junto a una Asociación Civil para reunir costureras de la economía popular.

Desde entonces, el proyecto se ha consolidado en el marco de la Sustentabilidad de sus objetivos, dejando como resultado una primera tanda de productos para vitrina que incluyen: Bolsos, Neceseres, Yerberos, Portales y Llaveros, los cuales se encuentran a la venta a través del área de repuestos. Además, se confeccionaron y donaron fundas de colchones para el área de maternidad del Hospital regional de Bariloche.

Creemos que Segunda Vida, está alineado con los objetivos de Responsabilidad Social y Sustentabilidad del concesionario, promoviendo el cuidado del Medio Ambiente y la contribución a la Economía Local.

### Objetivos:

Establecimos los siguientes objetivos para este Proyecto:

- Reducción, Reciclaje y Reutilización de residuos: darles una segunda vida útil a las telas de airbags y a otros elementos aplicables a la confección de productos de la vida cotidiana de las personas. De esta manera se reduce el índice de materiales desechados y aumenta el índice de reciclaje del concesionario, aportando un valor mayor al Sistema de Gestión Ambiental.

- Desarrollo de la Economía Local: desde un principio, la elaboración y mano de obra de ellos productos fue orientada a productores locales, para aportar valor a nuestra comunidad.

- Formalización de Proveedores de la Economía Social: dentro de los proveedores locales, se evaluó junto a especialistas en el tema, establecer una Política de Proveedores de la Economía Social para ayudarlos a formalizar su trabajo y contribuir más aun con la economía local.

- Alianzas para la Creación de Valor Compartido: nos articulamos con ONGs, Asociaciones de la Sociedad Civil y el equipo de Sustentabilidad de

Toyota Argentina, para la formalización de este proyecto, evitar riesgos innecesarios y generar mayor valor para cada uno de los objetivos del Proyecto.

- Economía Circular: promovemos el espíritu de la circularidad en cada uno de los puntos que abordamos en Segunda Vida, no solo reciclando y re-pensando nuestros residuos, sino entendiendo que debíamos promover un cambio en la economía lineal de la cual somos parte. Creemos que el proyecto aporta valor y un cambio genuino a los nuevos paradigmas propuestos por la economía circular.

- Productos Sostenibles: los productos que se realicen bajo este proyecto tienen genuina conciencia ambiental y social.

- Concientización y Sensibilización: Segunda Vida busca generar conciencia en nuestros Grupos de Interés, clientes, proveedores e integrantes del concesionario, para contagiar el espíritu de la Sustentabilidad y el Desarrollo Sostenible como parte de nuestra vida laboral y personal.

- ODS: a través de este proyecto, contribuimos con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Innovación y Posicionamiento Local: creemos que la creatividad y las nuevas ideas son un puente para crear proyectos innovadores que generen soluciones y posicionen al concesionario como referente en la temática.

### Metodología

Desde el área de posventa se realizan campañas de seguridad a todos los usuarios de vehículos Toyota, dependiendo del año y del modelo. Una de las campañas es específicamente de reemplazo de infladores de airbags y desde allí provienen las telas que se usan para este Proyecto.

Cada inflador es una caja de metal que en su interior cuenta con una tela ignífuga, impermeable y altamente resistente.

Dentro del área de garantías del concesionario, se instruyó a sus integrantes sobre como abrir estos infladores con las herramientas necesarias para retirar las telas sin dañarlas y su posterior almacenamiento. La parte metálica del inflador continúa su proceso de disposición final como parte de los residuos que son enviados a la Planta de Toyota Argentina (TASA) en la ciudad de Zárate, Buenos Aires.

Luego de tener contabilizadas y correctamente almacenadas las telas, se evalúa con el proveedor que tipo de productos se van a realizar y, a través del prototipo, qué cantidad de telas va a necesitar para la confección de los productos acordados.

Una vez que se envían a producción, dentro del procesos de confección, se busca eficientizar el uso del material tratando de no dejar residuos y/o utilizar el 100% de la tela; por eso se hacen llaveros y parches como parte de cada producción.

### Recursos necesarios

Para la realización de los productos de telas de Airbags, primero que nada, se busca que el proveedor conozca los objetivos de este programa y la tela como material primario para que vea sus características y el resultado sea óptimo.

El proveedor a la hora de la confección incluye en el presupuesto los complementos que sean necesarios para cada producto como pueden ser: cierres, correas, ganchos, retazos de otro material, etc.

Las personas que se involucran en el proceso productivo deben estar familiarizadas con el

tipo de producto para manipularlo y así asegurar su correcta disposición para la optimización del recurso. Se suelen hacer productos de prueba para evacuar dudas, minimizar riesgos y asegurar la correcta implementación del prototipo.

En cuanto a las herramientas y maquinarias utilizadas para la confección, deben tener la capacidad para procesar el tipo de tela, que por sus características suelen ser bastante específicas.

En conjunto con el proveedor, se establecen tiempos de trabajo y cronograma de entregas de los productos terminados.

### Etapas del Proyecto

Presenta un cronograma detallado que muestre las etapas del proyecto, los plazos estimados para cada etapa y las fechas de entrega o hitos importantes.

### Evaluación de impacto

El área de Medio Ambiente y Sustentabilidad evalúa los diferentes impactos siempre con la lógica de la circularidad. Esto quiere decir que cada vez que finaliza una etapa productiva, se vuelven a analizar los pasos recorridos para volver a iniciarlos aplicando la mejora continua.

Algunos de los temas relevados y medidos, son: cantidad (en Kg) de residuos reciclados, inversión y ganancias, reinversión, proveedores alcanzados, productividad del proyecto, productos realizados, tiempos de producción y productos vendidos.

### Presupuesto

Incluye un presupuesto detallado que desglose los costos asociados con el proyecto, como la adquisición de equipos, el entrenamiento del personal, los materiales y cualquier otro gasto relevante. También puedes mencionar posibles fuentes de financiamiento o estrategias de obtención de recursos adicionales.

En el armado y la evaluación del Proyecto, se tienen en cuenta los costos dependiendo de los siguientes ítems:

- Cantidad de Airbags por desarmar, tiempos y personal de desarme.
- Evaluación de proveedores y propuestas económicas.
- Posibilidad de retribución de los costos a la economía local.
- Prototipos de productos a realizar y tiempos de producción.
- Cantidad y calidad de los elementos complementarios para la confección de los productos.
- Cantidad de productos finales.
- Costo final de producción.
- Precio de venta.

### Evaluación de Proveedores Locales

En línea con nuestro compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad, Segunda Vida valora poder fomentar la economía local y establecer relaciones sólidas con proveedores locales, definidas bajo los siguientes puntos:

**1. Identificación de proveedores locales:** Realizamos un mapeo exhaustivo de proveedores locales que se dediquen o puedan dedicarse al procesamiento y confección de productos con telas de airbags. Nos comprometemos a trabajar con proveedores que cumplan con nuestros estándares de calidad, responsabilidad ambiental y condiciones laborales justas.

**2. Establecimiento de relaciones duraderas:** Buscamos establecer relaciones de largo plazo con nuestros proveedores locales, basadas en la confianza mutua y en una colaboración estrecha. Estas relaciones nos permitirán garantizar la calidad de los materiales suministrados, la trazabilidad de los procesos y la transparencia en la cadena de suministro.

**3. Contratos y acuerdos legales\*:** Para asegurar una relación sólida y transparente con nuestros proveedores locales, establecimos con-

tratos y acuerdos legales que reflejen los términos y condiciones de la relación proveedor/cliente. Estos documentos incluirán cláusulas que estipulen nuestro compromiso con la sustentabilidad, los estándares de calidad requeridos, los plazos de entrega y cualquier otra especificación relevante.

**4. Beneficios para la economía local:** A través de nuestro compromiso con proveedores locales, contribuimos al fortalecimiento de la economía de la comunidad en la que operamos. Al apoyar a proveedores locales, generaremos empleo y oportunidades económicas, lo que a su vez impactará positivamente en el desarrollo sostenible de la región.

**5. Evaluación continua:** Mantenemos una evaluación constante de nuestros proveedores locales para garantizar el cumplimiento de los estándares y requerimientos establecidos. Realizamos auditorías periódicas y promoveremos la mejora continua en términos de calidad, sustentabilidad y responsabilidad social.

*\*Requisitos detallados en el Contrato de Proveedores Locales.*

A través de Segunda Vida, reflejamos el compromiso de Nippon Car con el cuidado del Medio Ambiente, con la Economía Local y la generación de impacto positivo en la comunidad a través de la colaboración con proveedores locales.

Teniendo objetivos claros y evaluando constantemente nuestros procesos a través de las diferentes etapas aplicadas a la mejora continua, nos aseguramos la sostenibilidad del proyecto a través del tiempo.

Además, dejando en claro la relación proveedor/cliente a través de contratos y acuerdos legales demostramos seriedad y profesionalismo en la gestión de dichas relaciones.

Creemos que este proyecto no es estático, sino que va a seguir evolucionando y creciendo con el paso del tiempo, incorporando nuevos eslabones a la cadena de producción y al resultado final.





## Empleabilidad Impulsar +45 “Valorando tu experiencia”

Impulsar es un programa que busca fomentar la empleabilidad de los +45, brindando a los participantes nuevos conocimientos y herramientas para poder reinventar su presente laboral y/o profesional, buscando que se adapten al mercado laboral actual y que fortalezcan sus habilidades.

### ¿Cómo funciona?

Se desarrolla a través de 10 talleres de entre 3 o 4hs de duración, 3 veces por semana, dictados por profesionales expertos en la temática, de Neuquén y Buenos Aires.

Los talleres son gratuitos y abiertos a la comunidad, para un cupo limitado de participantes. La modalidad es presencial y/o híbrida (propuestas según la edición).

Los talleres, abordan diversas temáticas, como: Diversidad Generacional en las Organizaciones, Edadismo, Psicología laboral y emocional, Personalidad, Inteligencia Emocional, CV, Entrevista Laboral, Actitud Emprendedora, Redes Sociales, Habilidades Digitales, entre otros.

Hasta el momento, hemos realizado 4 ediciones:

- 2019 y 2021 en Neuquén Capital
- 2022 en Bariloche

• 2023 en San Martín de los Andes  
**Los requisitos para participar son:**

- Tener 45 años o más.
- Vivir en la ciudad donde se desarrolla o alrededores.
- Contar con disponibilidad horaria durante las 4 semanas de cursada.
- De ser posible, contar con computadora y conexión a internet para las clases híbridas.
- Querer formarse para seguir creciendo y darlo mejor.

### Principales resultados del programa:

- 98 egresados
- 38 talleres dictados
- +85hs de capacitación
- 3 localidades: Neuquén, Bariloche y San Martín de Los Andes.
- 2 ingresos al concesionario



*Para 2024 se espera realizar la 5ta Edición en Neuquén Capital.*

Alianzas: **diagonal**  
asociación civil

Contribución a los ODS:





# Conservación de la Biodiversidad en la Patagonia

En Nippon Car, reafirmamos nuestro compromiso con la conservación de la biodiversidad a través de acciones concretas y alianzas estratégicas. Desde hace años trabajamos en conjunto con Aves Argentinas, abordando diversas temáticas relacionadas con la preservación de los ecosistemas.

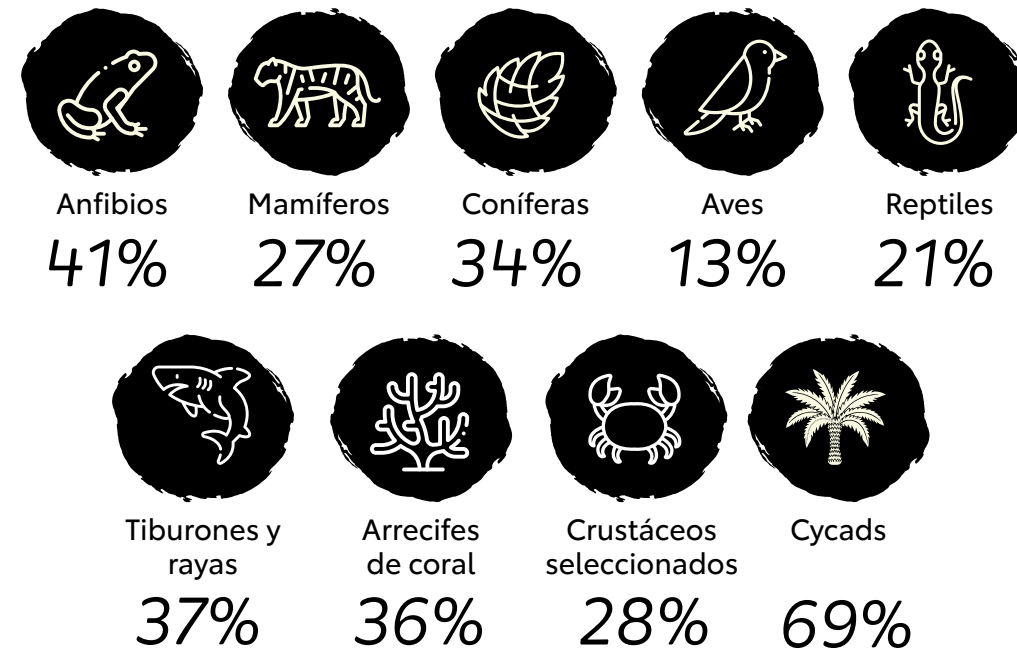
La Patagonia Argentina alberga una biodiversidad única, donde confluyen las ecorregiones de Bosques Patagónicos, Estepa Patagónica y los Altos Andes. Esta riqueza natural nos impulsa a colaborar con organizaciones locales y nacionales para promover la protección, conservación y difusión de la importancia de estos entornos.



*Según el último registro de la Lista Roja de la UICN para América del Sur, 194 especies se encuentran en peligro, incluyendo plantas, mamíferos, aves, reptiles, anfibios y peces. Estas cifras subrayan la necesidad de redoblar esfuerzos para preservar el equilibrio natural en nuestras comunidades.*

Más de 42.100 especies están amenazadas de extinción.

Es decir, el 28% del total de las especies evaluadas hasta hoy están amenazadas.





El Programa Patagonia es una iniciativa del Departamento de Conservación de Aves Argentinas y tiene como principal objetivo dar respuesta a uno de los desafíos ambientales más apremiantes de nuestro tiempo: la cada vez más acelerada pérdida de biodiversidad causada por el hombre, un problema de escala global, pero que requiere de personas trabajando localmente para ser revertido.



**El Macá Tobiano es la especie N°20 en peligro de extinción en el mundo; actualmente quedan unos 700 individuos solamente.**

Para esto, el Programa Patagonia lleva adelante cuatro principales líneas de trabajo: la protección de especies claves – como el Macá Tobiano o el Huillín –, que funcionan como especies paraguas de sus hábitats, la generación de conocimiento científico sólido sobre la biodiversidad patagónica para mejorar los procesos de toma de decisiones, y poder externalizar herramientas de conservación a agentes estatales y privados, para aumentar el alcance e impacto de las acciones de conservación. Por último, el Programa Patagonia genera oportunidades educativas a personas de diferentes edades, tanto de niveles iniciales y escuelas, como a estudiantes de grado y personas en los primeros años de su carrera profesional y que deseen desenvolverse profesionalmente en la conservación de la naturaleza.

La implementación de todo este trabajo requiere de un gran equipo – el Programa hoy cuenta con 32 investigadores, técnicos de campo, comunicadores y educadores –, e infraestructura capaz de dar asistencia logística a todos los proyectos llevados adelante. El Programa Patagonia trabaja en toda la extensión de la región Patagónica, desde el norte neuquino, hasta Tierra del Fuego y cuenta con la Estación Biológica Juan Mazar Barnett y casillas satélites para dar soporte al trabajo de campo en los rincones más remotos e inhóspitos de la Patagonia.

La Patagonia es famosa por su inmensidad y el equipo del Programa Patagonia debe recorrer grandes distancias entre los distintos puntos para ser capaz de completar sus tareas. Muchos de los caminos son huellas solitarias, muy difí-

les de transitar, por lo que contar con vehículos confiables es esencial, no solo para llegar, sino también para evitar contratiempos.

El trabajo conjunto entre Programa Patagonia y Nippon Car se genera de varias y diversas maneras:

- Hace más de 6 años que Nippon Car acompaña al Programa Patagonia en su trabajo para proteger a la biodiversidad patagónica, que durante las campañas de verano tiene 4 camionetas Toyota Hilux y una SW4 destinadas al trabajo de campo y para quienes Nippon Car provee revisiones técnicas y servicios regulares.

- En enero 2023 realizaron el primer duatlón del Huillín en la ciudad de Bariloche. Con el apoyo de Nippon Car se realizó la carrera que incluyó natación en el Lago Moreno y 10 km de trotada por el camino viejo de Colonia Suiza.

- A través de un trabajo conjunto de la Escuela Municipal Vida en la Naturaleza de Los Antiguos, la Secretaría de Estado de Ambiente de la provincia de Santa Cruz, y la Profesora de Educación Física Natalia Thefs, iniciaron una serie de 6 talleres presenciales destinados alumnos/as de 5to grado de la Escuela Primaria Provincial N°94, enmarcados en los principios de la educación ambiental integral.

- Participaron del primer Consejo Consultivo Adolescente de la provincia de Santa Cruz. Este espacio, propone avanzar en el ejercicio del Derecho a la participación ciudadana adolescente, con el fin de promover el análisis y diálogo sobre la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas que les conciernen.

- En 2023, continuaron con la segunda edición de los campamentos que se realizaron en el camping municipal de Los Antiguos. Donde participaron más de 40 adolescentes santacruceños en 2 campamentos educativos en contacto directo con la naturaleza.

- Trabajaron en la 6ta edición de la Ekokermesse en la Localidad de Los Antiguos. Este año, no participaron las instituciones (como en los años anteriores), sino que es “de los niños/as para los niños/as”. En ese sentido acompañamos a los alumnos/as y profes en el diseño y la elaboración de los stands ambientales, con el fin de que alumnos/as de 4º, 5º, 6º y 7mo desarrollen juegos para los más chicos.

- Continuamos trabajando en la elaboración de material gráfico y lúdico. En ese sentido, también continuamos el asesoramiento y colaboración con este tipo de materiales y herramientas de educación ambiental, con los municipios de la provincia.

### **El trabajo del Programa Patagonia durante el 2023 en números:**

- Las poblaciones del Macá Tobiano siguen estables: protegemos +/- 750 individuos.
- Protegemos de manera directa 6 especies Patagónicas emblemáticas con diferentes grados de amenazas y de manera indirecta + 100.
- Restauramos ambientes: Continuamos con el plan de limpieza de las lagunas de la meseta del Lago Strobel, capturando +250 kg de truchas y trabajando en la restauración de los arroyos donde se reproducen.
- Restauramos ambientes: trabajamos para proteger a las aves de tres importantes áreas: la Cuenca del Río de las Vueltas (por cuarto año consecutivo), la Meseta del Lago Buenos Aires (por 10vo año consecutivo) y el Parque Nacional Lago Puelo (por primera vez este año).
- 14 investigadores desarrollan sus investigaciones dentro del marco del programa, buscando dar respuestas a preguntas concretas de conservación.
- Trabajamos en las 5 provincias de la Argentina austral.
- + 30 voluntarios y voluntarias de todo el país participaron de las actividades de campo durante la campaña de verano, sumando más de 300 desde el inicio del proyecto.
- Trabajamos colaborativamente con + 10 instituciones estatales
- Trabajamos con el apoyo de + 15 empresas y emprendimientos privados locales
- Trabajamos para proteger la biodiversidad en 8 Parques Nacionales.
- Publicamos + 50 artículos de diarios y revistas
- Dimos +30 entrevistas en radios y televisión
- Brindamos + 30 charlas a diferentes públicos: escuelas, adultos, estudiantes universitarios entre muchos más, alcanzando +1000 personas.
- Publicamos 3 artículos científicos y participamos del II Congreso de Ornitología de las Américas en la ciudad de Gramado (Brasil), presentando 2 trabajos realizados por el equipo.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Nippon Car SRL ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 01/01/2023 y 31/12/2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.  
GRI usado: GRI 1- Fundamentos 2021





Estandar GRI	Contenido	Ubicación / Página
<b>Contenidos Generales</b>		
	La organización y sus prácticas de presentación de informes	
2-1	Detalles organizacionales	9,11,13,37
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	15
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	15
2-4	Actualización de la información	15
2-5	Verificación externa	NP
<b>Actividades y trabajadores</b>		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	37 a 71
2-7	Empleados	75 a 83
2-8	Trabajadores que no son empleados	75
<b>Gobernanza</b>		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	31 a 33
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	31 a 33
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	31 a 33
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	31 a 33
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	31 a 33
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	31 a 33
2-15	Conflictos de interés	31
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	31 a 33
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Información no disponible
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Información no disponible
2-19	Políticas de remuneración	Información no disponible
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Información no disponible
2-21	Ratio de compensación total anual	Información no disponible
<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>		
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	9, 15 a 23
2-23	Compromisos y políticas	17
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	16 y 17
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	22 y 23
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	20 y 21
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	NP
2-28	Afiliación a asociaciones	23
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	20 y 21
2-30	Convenios de negociación colectiva	NP

## Estandar GRI Temas Materiales

	Contenidos sobre los temas materiales	
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	22 y 23
3-2	Lista de temas materiales	22 y 23
3-3	Gestión de los temas materiales	22 y 23

Estandar GRI	Contenido	
<b>Desempeño económico 2016</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	38 a 40
<b>Contenidos temáticos</b>		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	40
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	NP
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	75
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	NP

<b>Anticorrupción 2016</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	27 a 31
<b>Contenidos temáticos</b>		
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	27 a 31
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	27 a 31
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	27 a 31

<b>Materiales 2016</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	87
<b>Contenidos temáticos</b>		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	97 a 100
301-2	Insumos reciclados utilizados	97 a 100
301-3	Productos y materiales de envasado recuperados	97 a 100

<b>Energía 2016</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	101
<b>Contenidos temáticos</b>		
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	101 a 104
302-2	Consumo de energía fuera de la organización	NP
302-3	Intensidad energética	Información no disponible
302-4	Reducción del consumo energético	101 a 104
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	101 a 104

<b>Agua y efluentes 2018</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	104
<b>Contenidos sobre gestión de temas</b>		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	104
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	NP
<b>Contenidos temáticos</b>		
303-3	Extracción de agua	NP
303-4	Vertido de agua	NP
303-5	Consumo de agua	104

## Biodiversidad 2016

3-3 Gestión de los temas materiales	93
<b>Contenidos temáticos</b>	
304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	125 a 127
304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	125 a 127
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	125 a 127
304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	125 a 127

## Emisiones 2016

3-3 Gestión de los temas materiales	92 y 95
<b>Contenidos temáticos</b>	
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	92 a 95
305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	92 a 95
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	NP
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Información no disponible
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	95
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	95
305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Información no disponible

## Residuos 2020

3-3 Gestión de los temas materiales	93, 97
Contenidos sobre gestión de temas	
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	97 a 100
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	97 a 100
<b>Contenidos temáticos</b>	
306-3 Residuos generados	97 a 100
306-4 Residuos no destinados a eliminación	97 a 100
306-5 Residuos destinados a eliminación	97 a 100

## Empleo 2016

3-3 Gestión de los temas materiales	75
<b>Contenidos temáticos</b>	
401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	75
401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	75
401-3 Permiso parental	75

## Salud y seguridad en el trabajo 2018

3-3 Gestión de los temas materiales	79
Contenidos sobre gestión de temas	
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	79 a 83
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	79 a 83
403-3 Servicios de salud en el trabajo	79 a 83
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	79 a 83
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	79 a 83
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	79 a 83
403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	79 a 83
<b>Contenidos temáticos</b>	
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	75, 79 a 83
403-9 Lesiones por accidente laboral	75, 79 a 83
403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	75, 79 a 83

## Formación y educación 2016

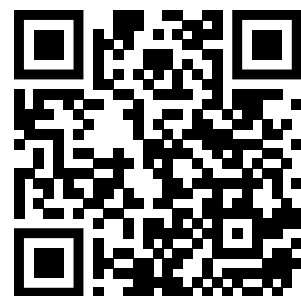
3-3 Gestión de los temas materiales	76
<b>Contenidos temáticos</b>	
404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	76
404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	76
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	77

## Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

3-3 Gestión de los temas materiales	74
<b>Contenidos temáticos</b>	
405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	74
405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Información no disponible

## Sigamos en contacto

Si lesite nuestro reporte y querés dejaron tu valoración al respecto, te invitamos a contestar una breve encuesta.



[www.nipponcar.com.ar](http://www.nipponcar.com.ar)  
[sustentabilidad@nipponcarsrl.com.ar](mailto:sustentabilidad@nipponcarsrl.com.ar)  
Perticone 2095, Neuquén Capital.



Reporte de  
**Sostenibilidad**  
2023



 | **NIPPON CAR**