



Reporte de Sostenibilidad 2022

“ El desafío está en la gestión, en seguir superándonos a través de la mejora continua para que nuestro trabajo aporte significativamente a la realidad de nuestro concesionario y su contexto social, ambiental y económico.”

Edgardo Aguirre
Socio Gerente Nippon Car SRL

Índice

Carta Socios Gerentes.....	06	Proveedores.....	71
Gobernanza		Marketing, comunicación y eventos.....	73
Quiénes somos.....	13	Trabajadores	
Sostenibilidad.....	15	Integrantes.....	76
Sobre el reporte.....	17	Nuestra gente.....	77
Grupos de interés.....	18	Plan de Capacitación Tasa.....	78
Ética y Conducta.....	23	Comunicación Interna.....	81
Equipo directivo.....	24	Encuesta Clima TASA.....	83
		Salud y Seguridad en el Trabajo.....	87
Negocio		Medio Ambiente	
Nuestras Actividades.....	28	Nuestro compromiso.....	93
Estrategia Comercial.....	29	Gestión de Residuos.....	100
Participación en el Mercado.....	30	Eficiencia Energética.....	103
Ubicación.....	33	Inversión y gastos en Gestión Ambiental.....	105
Calidad.....	34		
Áreas Comerciales		Social	
Venta Convencional.....	43	Desempeño Social.....	108
Toyota Plan	44	Donaciones y exposiciones.....	110
Venta Digital.....	49	Empleabilidad.....	115
Usados Seleccionados.....	50	Biodiversidad.....	117
Ventas Especiales.....	53	Alianzas.....	119
Kinto.....	56		
Posventa.....	58	Índice de contenidos GRI.....	121
Servicio Técnico Oficial.....	61		
Repuestos y Accesorios.....	64		
STM.....	66		
Club Toyota.....	69		



Carta Socios Gerentes

Les damos la bienvenida al tercer Reporte de Sostenibilidad de Nippon Car. Como en todo reporte, nos enfocaremos en contar nuestro desempeño social, ambiental y de gobernanza. A su vez, daremos cuenta de los objetivos que trazamos para 2023.

En 2018 iniciamos un camino de construcción de una cultura de sostenibilidad para nuestra empresa. Cultura que genera un impacto real, tanto en Nippon Car como en nuestros grupos de interés. Esto implicó la creación de un comité de sostenibilidad que permitió involucrar a nuestras diferentes áreas de negocio en la concreción de nuevos objetivos ambientales, sociales y económicos. Hoy, podemos decir

que trabajamos día a día con conceptos como gobernanza, transparencia, ética, sustentabilidad, eficiencia energética, reciclaje, entre muchos otros, que hace no mucho tiempo eran un norte a alcanzar.

Estamos realmente convencidos de que, trabajando de esta manera, vamos a seguir creciendo y, a la vez, contribuyendo a mejorar la comunidad en la que nos desarrollamos: comprometidos no sólo con las personas, sino también con el medio ambiente. Y es por ese convencimiento que elegimos para regirnos los valores de Trabajo en Equipo, Calidad, Adaptabilidad, Transparencia, Respeto y Compromiso.



2022 fue un año de metas ambiciosas que requirieron de un gran esfuerzo de todo nuestro equipo para ser cumplidas. La dedicación y el profesionalismo que dichos objetivos y Toyota Argentina demandan, se complementaron con la pasión por hacer que caracteriza a Nippon Car. 2022 fue, por lo tanto, un año de grandes objetivos cumplidos: 100% del plan de Negocios cumplido en todas nuestras unidades de negocio de venta OKm (Convencional, Plan de Ahorro y Ventas Especiales), nuevas sucursales

de venta y posventa inauguradas en Bariloche, Añelo, San Martín de los Andes y Neuquén, el crecimiento de nuestro staff de colaboradores, más inversiones en energías renovables, entre muchos otros hitos logrados.

Los invitamos a leer este reporte e interiorizarse en el mundo Nippon Car. Muchas gracias por su tiempo e interés en nuestra cultura de sostenibilidad.

Edgardo Aguirre
Gerente General

Ricardo Salem
Socio Gerente

249 integrantes 16 temas materiales reportados 2.186 suscripciones de TPA

3er reporte de sostenibilidad **27,20% de presencia en el mercado local**

1.037 vehículos usados vendidos **4 áreas pilares del negocio**
100% de cumplimiento del Plan de Negocios de TASA

\$232.742.176 invertidos 3.573 unidades vendidas

216% de crecimiento en la cartera de clientes por ventas especiales a empresas

274 paneles solares instalados **+22.000 consultas recibidas por nuestros canales digitales**

6° puesto dentro de la red de concesionarios Toyota en Argentina (47 concesionarios).

+9.500Kg de residuos reciclados 65,5 Tn reducidas de CO2 respecto a 2021

55,32% de agua reutilizada en nuestro lavadero

+14 acciones de Responsabilidad Social en nuestras comunidades

+\$250.000 invertidos en conservación de la biodiversidad en la Patagonia.

GOBERNANZA



Quiénes somos

Desde nuestra fundación en 1996 por Julio Salem, somos una empresa de capitales privados que lleva a cabo sus actividades como concesionario oficial de Toyota para Neuquén y Río Negro.

Año tras año, afianzamos nuestro compromiso de trabajo, apostando por el crecimiento a través de la mejora continua, el respeto por las personas, el compromiso con nuestra comunidad y el medio ambiente.

Incorporamos la visión sostenible a nuestro negocio, determinados al desarrollo de las ge-

neraciones presentes y futuras. Creemos en lo que hacemos y nos preocupamos por mejorar día a día.

Invertimos en nuestras localidades y crecemos junto a nuestras provincias, demostrando que en nuestros resultados está el esfuerzo y el trabajo en equipo de todos los que formamos Nippon Car.

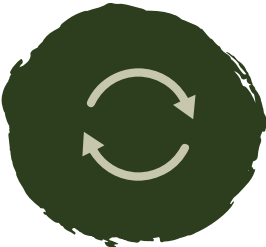
Nuestros Valores



Trabajo en equipo



Calidad



Adaptabilidad



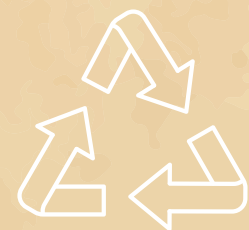
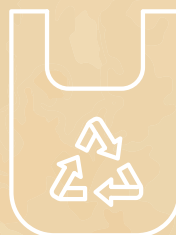
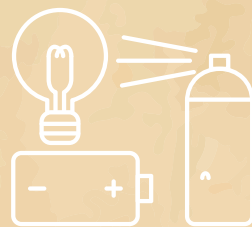
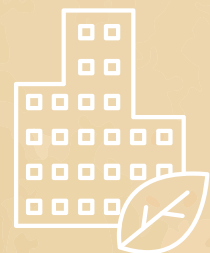
Transparencia



Respeto



Compromiso



Sostenibilidad

Desde 2018, trabajamos para incorporar la sostenibilidad a nuestra cultura empresarial. Conformamos un comité de sostenibilidad para involucrar a cada una de las áreas de negocio y llevar los objetivos a nuestro modelo de gestión empresarial.

3° Reporte de Sostenibilidad.

16 temas materiales reportados.

8 ODS identificados y priorizados.

1° Política de Sostenibilidad.

Formalización de nuestra Política de Sustentabilidad

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 que contribuye 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

Nos comprometemos a la rendición de cuentas, comunicando nuestras iniciativas y mejores prácticas a través de nuestros canales de comunicación interna y externa, así como en

nuestro Reporte Anual de Sostenibilidad.

Como parte de nuestra 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 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.

Desde el área de RSE y Sostenibilidad del concesionario, alineamos nuestros objetivos y acciones 2022, con los siguientes ODS:



*Para conocer más sobre los ODS y su implementación, visitá <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Sobre el Reporte

El Reporte de Sostenibilidad 2022 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, 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.

También analizamos y establecimos el involucramiento en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Pacto Global.

Tiene una frecuencia anual y abarca el período comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022, comparativo en algunos segmentos con períodos anteriores. Los valores económicos reportados, corresponden a los informes financieros presentados en el período 08/2022-07/2023. La presente es la 3ra edición y es publicada en diciembre de 2023.

Ante cualquier consulta o sugerencia, los invitamos a hacernos llegar sus comentarios sobre el presente reporte a comunicaciones@nipponcarsrl.com.ar

Este documento se presenta en formato digital en www.nipponcar.com.ar

ODS y Agenda 2030

Los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) son un conjunto de 17 metas globales establecidas por las 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.

Alianzas

Para trabajar alineados a estándares sostenibles y avalados tanto en la región como a nivel mundial, generamos alianzas de trabajo en pos de contribuir de manera eficaz al desarrollo sostenible. Es por eso que desde 2022 somos miembros del IARSE -Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad- y tenemos como guía los principios de la ISO26000 y de Pacto Global con la Agenda 2030.



Grupos de interés

En el año 2018, comenzamos el proceso de identificación y priorización de nuestros grupos de interés. Trabajamos desde entonces para establecer canales de comunicación con

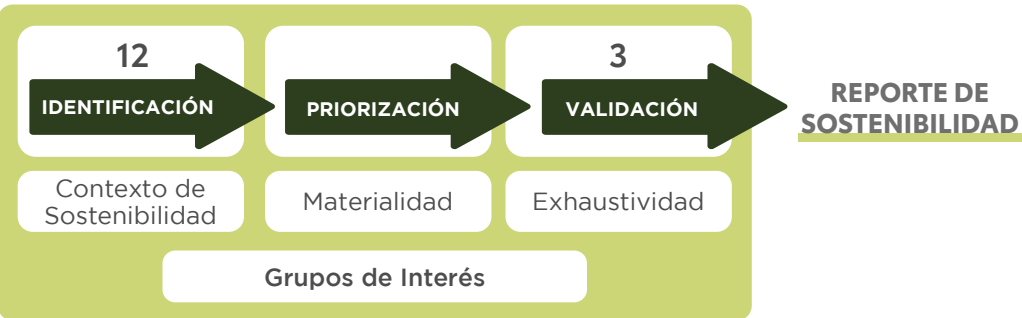
los mismos y promover y fortalecer la comunicación. Entendemos de su importancia y su rol en nuestros objetivos empresariales, por eso mapeamos y definimos los siguientes grupos de interés:



En 2022 seguimos afianzando y mejorando nuestras líneas de atención, realizando encuestas propias tanto en la parte comercial como de posventa para escuchar a nuestros clientes.

Temas materiales y cobertura

Los nuevos estándares GRI, hacen especial foco en el análisis de doble materialidad, definiendo el principio de materialidad como: “El informe debe abordar aspectos que: reflejen los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; o influyan sustancialmente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”.



Listado de temas materiales

Luego del análisis sugerido por GRI, pudimos identificar 16 temas materiales relacionados a las 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.

A continuación, el listado por segmentos:

Desempeño social

- 1. Clientes:** política de calidad, encuestas de satisfacción, canales de comunicación y mejora continua en nuestros procesos.
- 2. Educación de calidad y empleabilidad.**
- 3. Diversidad generacional** y no discriminación.
- 4. Proveedores:** promover las contrataciones locales y la igualdad de condiciones.

Empleo

- 5. Gobernanza:** Estructura de la organización y de la toma de decisiones.
- 6. Condiciones de contratación, remuneración.**

7. Valores, principios, estándares y normas de conducta.

8. Capacitación y desarrollo profesional.

9. Plan de beneficios internos.

Desempeño ambiental

- 10. Política de Medio Ambiente:** cumplimiento, compromiso y certificaciones.
- 11. SGA, residuos y mejores prácticas.**
- 12. Programas de conservación** y educación ambiental.
- 13. Alianzas para lograr los objetivos:** asesoramiento de expertos y vínculos con ONG.

Desempeño económico

- 14. Operaciones justas** y transparencia en nuestros negocios.
- 15. Plan de negocios, objetivos y logros.**
- 16. Inversión.**

Análisis de materialidad

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.

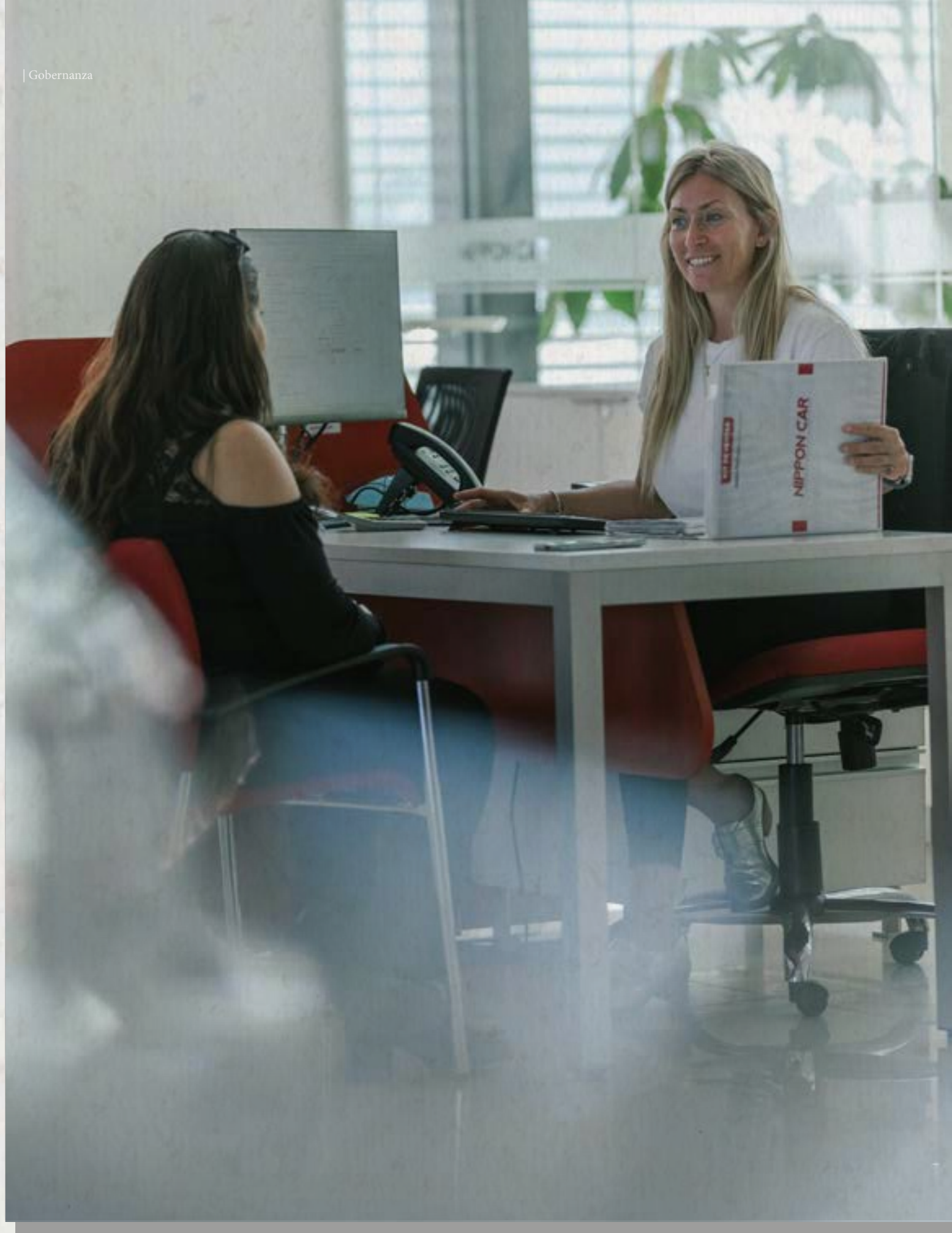
PERSPECTIVA EMPRESA								PERSPECTIVA PARTE INTERESADA									
Grupo de stakeholders	Parte interesada	¿Cuán necesaria es la PI para el funcionamiento de la empresa?			La parte interesada ¿tiene poder de influencia en la empresa? (puede afectar la imagen u operación)			Clasificación	¿Cuánto es afectada la parte interesada (positiva o negativamente) por la operación de la empresa?			¿Cuál es el grado de dependencia / interés de la parte interesada en relación a la empresa?			Clasificación	Críticidad	Impactos o cuestiones de interés (temas materiales)
		Significativa (3)	Moderada (2)	Limitada (1)	Significativa (3)	Moderada (2)	Limitada (1)		Significativo	Moderado	Limitada	Significativo	Moderado	Limitado (1)			
Colaboradores	Propios	3			3			Muy relevante	3			3			Muy relevante	12	Condiciones de contratación, remuneración Plan de beneficios Capacitación y desarrollo profesional Valores, principios, estándares y normas de conducta Canales de comunicación Encuestas de clima interno
	Contratos Independientes	3				2		Relevante		2			2		Algo relevante	9	
	Tercerizados	3				2		Relevante		2			2		Algo relevante	9	
Accionistas	Socios Gerentes	3			3			Muy relevante	3			3			Muy relevante	12	Estructura de la organización y de la toma de decisiones
Comunidad	Clientes	3			3			Muy relevante	3				2		Relevante	11	Política de calidad. Canales de comunicación. Educación de calidad y empleabilidad. Diversidad generacional y no discriminación. Encuestas de satisfacción. Valores, principios, estándares y normas de conducta Relaciones laborales. Alianzas para lograr los objetivos. Asesoramiento de expertos. Cumplimiento y compromiso con el medio ambiente. Política de Medio Ambiente y certificaciones. SGA, residuos y mejores prácticas. Programas de conservación. Educación ambiental. Difusión y concientización de cuidados del medio ambiente.
	Vecinos			1		2		Poco relevante		2				1	Poco relevante	6	
	Escuelas			1		2		Poco relevante		2			2		Algo relevante	7	
	Sindicatos		2		3			Relevante		2		3			Relevante	10	
	Org. Medioambiente			1		2		Poco relevante			1		2		Poco relevante	6	
	ONG			1		2		Poco relevante			1		2		Poco relevante	6	
Estado	Municipalidad		2			2		Algo relevante		2			2		Algo relevante	8	Cumplimiento con las normas vigentes. Posibles alianzas y/o planes de fomentación para el crecimiento sostenible. Asistencia financiera.
	Provincia		2				1	Poco relevante			1			1	Irrelevante	5	
	Nación		2				1	Poco relevante			1			1	Irrelevante	5	
	TASA	3			3			Muy relevante	3			3			Muy relevante	12	Requerimientos y obligaciones. Plan de negocios. Alianzas para lograr los objetivos. Operaciones justas. Promover las contrataciones locales.
	Bienes y Servicios	3				2		Relevante		2			2		Algo relevante	9	
	Publicidad y marketing	3				2		Relevante	3				2		Relevante	10	
	Entidades Financieras			1			1	Irrelevante			1			1	Irrelevante	4	

• Significativo: Demuestra que la parte interesada o la empresa, al relacionarse, reciben impactos que pueden modificar su rutina de forma directa.

• Moderado: Demuestra que la parte interesada o la empresa, al relacionarse, reciben impactos que interfieren en su rutina pero no imposibilitan sus actividades.

• Limitado: Demuestra que la parte interesada o la empresa, al relacionarse, es poco impactada o que dicho impacto no interfiere en su rutina.

Fuente: Formulario desarrollado por la BSD Consulting.



Ética y Conducta

| Nos esforzamos por establecer relaciones basadas en la honestidad, la transparencia y el respeto mutuo, y buscamos generar valor compartido entre nuestros grupos de interés y 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.

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 concesionarios. 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. Para ello, 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.





Equipo Directivo

La Alta Dirección define los objetivos de largo plazo, la Visión, Misión y los Valores, el Plan de Negocios Anual, la evaluación de riesgos e inversiones de largo plazo, a la vez que define y evalúa los avances en la Estrategia de Sustentabilidad. Además, establece prioridades e implementa políticas, estrategias y acciones junto al equipo de Gerentes y Referentes del concesionario.

- **Edgardo Mariano Aguirre**
Dueño, Gerente General.
- **Toufic Ricardo Salem**
Gerente de sucursal Roca.

Gerencias

Los Gerentes de Área del Concesionario par-

ticipan activamente en la toma de decisiones, acompañan el Plan de Negocios y a los integrantes de cada sucursal, estableciendo los objetivos para sus equipos de trabajo y su desarrollo.

- **Toufic Eduardo Salem**
Gerente de Posventa.
- **María Micaela Tronelli**
Gerente de Finanzas y Administración.
- **Sergio Armino Vara**
Gerente Comercial.
- **Franco Sánchez**
Gerente de Ventas.
- **Luciano Pelayes**
Gerente de Plan de Ahorro y Venta digital.
- **Tomás Iannamico**
Gerente de Usados.



Líderes y referentes

Los Referentes y Líderes de Área trabajan junto al equipo gerencial para cumplir con los objetivos del Plan de Negocios, gestionan los tiempos y las tareas cotidianas de los equipos de trabajo de todas las sucursales, promueven un ambiente de trabajo adecuado en pos de alcanzar los objetivos y el desarrollo personal de cada uno de los integrantes de sus áreas.

- **Laura Ibáñez**
Responsable de Tesorería.
- **Cristina Romero**
Supervisor de Administración Plan de Ahorro.
- **Darío García**
Jefe de Operaciones Posventa.
- **Luciano Toro**
Responsable de Kinto y Club Toyota.
- **Ayelén Annes**
Referente de RRHH.
- **Lilen Reta**
Responsable de RSE y Sostenibilidad.
- **Nubia Nuño**
Supervisor de Administración de Ventas.
- **Juan Colazo**
Supervisor de Venta Digital y Call Center.
- **Gustavo Devita**
Supervisor de Plan de Ahorro.
- **Joaquín Tapia**
Referente de Administración de Usados.
- **Andrés Acuña**
Supervisor de Usados.
- **Gabriel Petit Gean**
Referente de Operaciones de Posventa.
- **Ricardo Santander**
Referente de Posventa Sucursal Bariloche.
- **Nicolás Scianca**
Jefe de Servicios de Flotas.
- **Ignacio Martinez**
Referente de Equipamiento.
- **Martín Muñoz**
Jefe de Servicios en Casa Central.
- **Lucas Moscoso**
Jefe de Repuestos.
- **Ana Laura Copponi**
Referente de Calidad.
- **Ignacio Castillo**
Referente de SHL.
- **Oscar Assef**

Referente de Ventas Sucursal Roca.

• **Raúl Ibáñez**
Referente de Servicios Sucursal Roca.

• **Veronica Fernandez**
Responsable de Calidad.

• **Emanuel Flores**
Referente de Contaduría.

• **Javier Álvarez**
Responsable de STM.

• **Guillermo Maquenci**
Referente de TGR.

• **Gabriel Antiquero**
Referente de Garantía.

• **Néstor Vásquez**
Responsable de Pre Entrega.

NEGOCIO



Nuestras Actividades

4 áreas como pilares | **+70%** patentamientos en la zona

100% del Plan de Negocios cumplido

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 nuestro camión de Servicio Técnico Móvil. A través del canal de venta digital, asesoramos y brindamos soluciones a los clientes.



Estrategia comercial

Durante el transcurso del año 2022, el enfoque estratégico tuvo el objetivo de concentrarse en tres factores claves que impulsaron su éxito en la industria automotriz regional.

Uno de estos fue la expansión de nuestra presencia en el sector Oil and Gas, en Añelo. Comprendimos y aprovechamos hábilmente la creciente demanda de vehículos por parte de una industria en auge, lo que se tradujo en un incremento notable en las ventas. Esta decisión no solo fortaleció la posición de Nippon Car en el mercado, sino que también reflejó nuestra capacidad para identificar oportunidades emergentes y capitalizarlas de manera efectiva.

Por otro lado, diseñamos una propuesta única para nuestros clientes: permitir que hagan el cambio de sus unidades usadas por modelos nuevos mediante el programa de usados certificados. Esta audaz estrategia no solo revitalizó el interés de los clientes en la marca, sino que también impulsó a una renovación en la flota de vehículos en la región. Al ofrecerles una oportunidad sencilla y atractiva para dar el salto a modelos más recientes, logramos una doble victoria: marcar presencia en el mercado y ofrecer una opción conveniente y valiosa a nuestros clientes. Este enfoque no solo diversificó la oferta, sino que también demostró nuestra adaptabilidad frente a las preferencias cambiantes de los consumidores, para convertirlas en una ventaja competitiva en el mercado local.

En el contexto económico desafiante de 2022, la apreciación del dólar frente al peso argentino desempeñó un papel crucial en las decisiones de compra de los clientes. En busca de oportunidades de inversión que promovieran el incremento del valor de sus activos, los consumidores tomaron medidas cautelosas para capitalizarse en esta fluctuación del tipo de cambio.

En resumen, el año 2022 marcó un período en el que demostramos una alta capacidad para dirigir todos los esfuerzos hacia tres aspectos fundamentales: el sector oil and gas, la potenciación de vehículos usados y la adaptación a fluctuaciones económicas. Estas decisiones estratégicas no solo impulsaron el desempeño del concesionario en las provincias de Neuquén y Río Negro, sino que, al mismo tiempo, resaltaron nuestro enfoque ágil con habilidad para liderar en un entorno automotriz en constante movimiento y lleno de desafíos.

Hemos logrado una participación en el total de patentamientos de la zona que supera el 70%. Esta sólida presencia local refleja la confianza que los clientes depositan en la marca. En términos de calidad, el concesionario ha mantenido un alto estándar, con un Índice de Calidad de Cliente (ICQ) que está en línea con del promedio de la red.



Durante el 2022, sentamos las bases de la fortaleza financiera en nuestro concesionario, logrando desafíos con una inflación del 70%. Adoptamos medidas estratégicas que nos permitieron no solo cumplir, sino superar objetivos propuestos por la marca. Consolidamos nuestro compromiso con la excelencia y la estabilidad en un mercado desafiante.

Micaela Tronelli
Gerente Administrativo
Contable

Metas 2022

Cumplimiento del 100% del Plan de Negocio propuesto por Toyota Argentina. Superar el Market Share actual.

Resultados 2022

Cumplimiento del 100% del Plan de Nego-

cios en todas los sectores de venta de OKm (Convencional, Plan de Ahorro y Ventas Especiales).

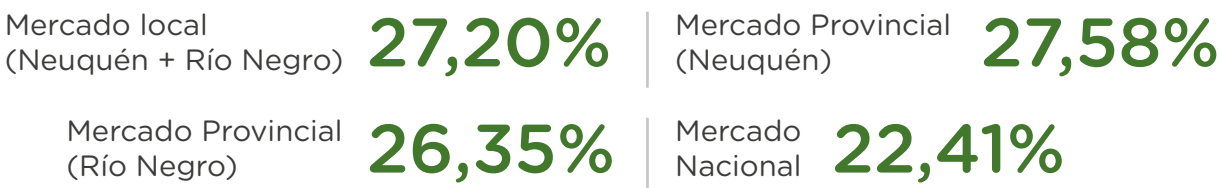
Metas 2023

Ampliar la cobertura de zona y desarrollar la unidad de negocio Kinto One Fleet.



Participación en el Mercado

En 2022, en las provincias de Neuquén y Río Negro, se patentaron un total de 3632 unidades Toyota. Desde Nippon Car vendimos un total de 3573 unidades OKm, es decir que la cobertura de zona fue de más del 98 %.



**Únicamente incluye las localidades en las cuales Nippon Car tiene alcance permitido de ventas: Allen, Bariloche, Choele Choel, Cinco Saltos, Cipolletti, General Roca, Maquinchao y Villa Regina.*

Valor Económico Directo Generado y Distribuido	2022	2021
Ventas netas de bienes	14.280.600.689	13.549.585.258
Ventas netas de servicios	422.440.972	314.173.119
Costo de bienes vendidos	(11.800.832.262)	(11.557.407.965)
Costo de servicios prestados (Anexo III)	(290.250.029)	(260.935.537)
Gastos de comercialización (Anexo III)	(1.571.842.666)	(1.285.265.691)
Gastos de administración (Anexo III)	(890.272.399)	(679.610.751)
Otros ingresos y egresos (Nota 5)	171.089.434	161.852.727
Resultados financieros y por tenencia incluido el RECPAM	406.806.266	128.773.489
Resultado antes del Impuesto a las Ganancias	727.740.005	371.164.649
Impuesto a las Ganancias (Nota 1.4.7 y 6)	(361.866.979)	(288.714.802)
Resultados de las operaciones que continúan	365.873.026	142.449.847

Principales inversiones del 2022



Total Inversión 2022 **\$232.742.176 + IVA**

Nueva sucursal en San Martín de los Andes.

En mayo del 2022 se firmó el contrato de alquiler del nuevo local por un total de \$30.613.200 + IVA por el plazo de 36 meses. El nuevo local ubicado en la calle Belgrano 990 cuenta con 400 metros cuadrados.

En la nueva sucursal se realizó una inversión aproximada de \$5.000.000 + IVA, donde se sumaron nuevos mobiliarios, iluminación, ploteo, publicidad y la construcción de un depósito.

GR Garage

Para construir GR Garage se invirtieron \$8.246.67. Para indumentaria y accesorios de vehículos, se hizo una inversión inicial de \$8.680.169.

Paneles solares

A través del proveedor Norpat Ingeniería, se realizó una inversión total de \$37.452.053 para las sucursales de General Roca y Neuquén Capital.

La obra comenzó en octubre 2022 y finalizó en marzo del 2023.

Red de incendios

En Añelo se invirtieron U\$D 105.917 y en Neuquén (central de flotas y galpón de guarda de

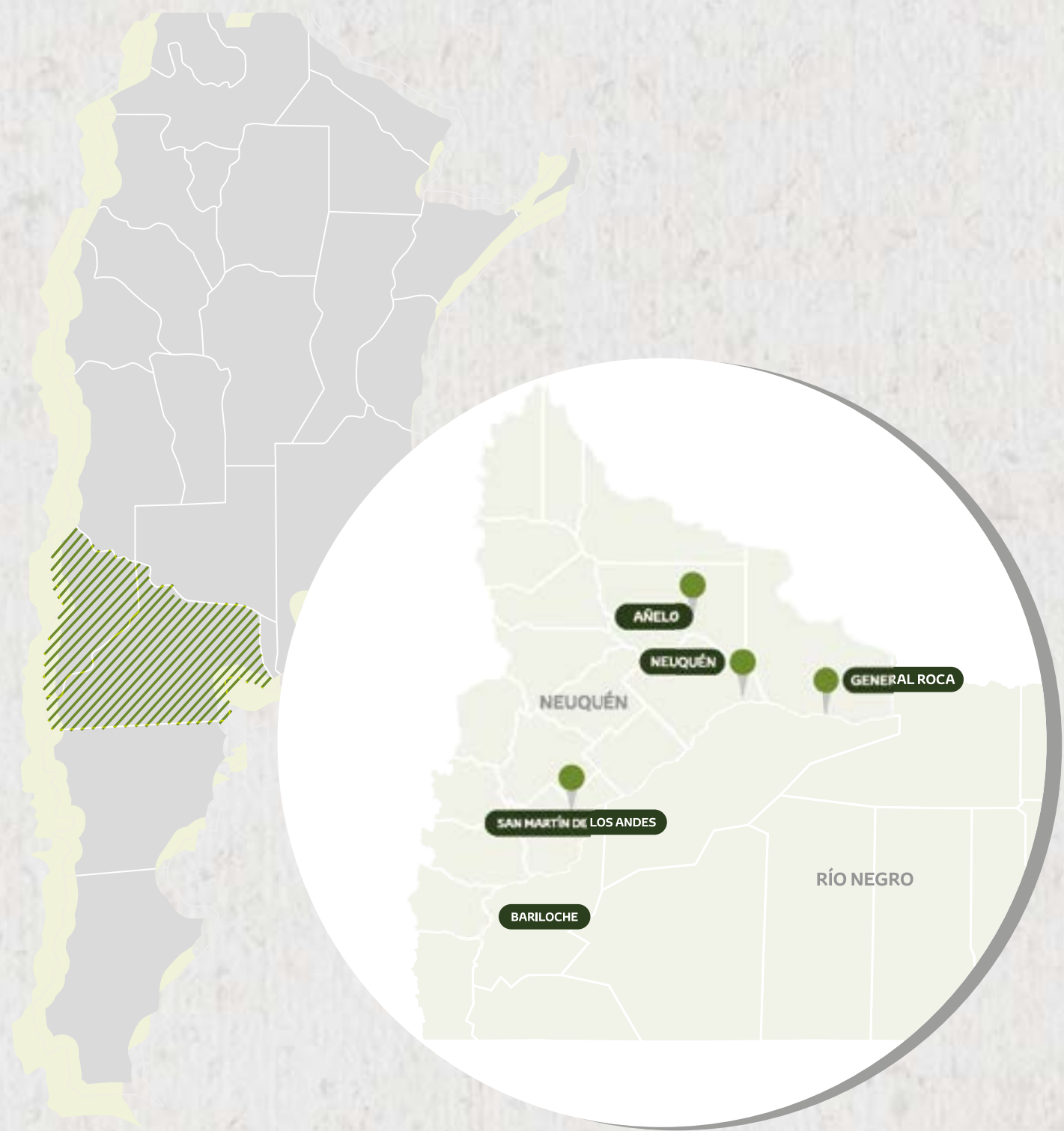
unidades) U\$D 347.773.

Tecnología

Durante el 2022 se realizó la compra y posterior cambio de los servidores de la empresa, adquiriendo 3 de la marca Dell, 3 Powerswitch y 1 Storage. Se trató de una inversión total de \$8.961.787.

También se compraron 62 computadoras nuevas para reemplazo por un valor de \$9.317.812





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 y Aluminé.
 - 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

Calidad

En Nippon Car, nos enfocamos constantemente en garantizar la satisfacción y la fidelización de nuestros valiosos clientes. Es por esa razón que trabajamos de manera comprometida, alineados con la filosofía Kaizen y el innovador enfoque de movilidad Best in Town en todos nuestros servicios y procesos. Nos adaptamos al nuevo perfil del cliente que presenta demandas y expectativas cambiantes, con el objetivo de ofrecer soluciones integrales en un solo lugar. Fomentamos la participación activa de todas las áreas de la empresa en la identificación de oportunidades de mejora, creando un ambiente de trabajo en el que todos se

sienten comprometidos con la calidad y forman parte de los resultados obtenidos. Gracias a este enfoque, logramos alcanzar todas nuestras metas establecidas para el año 2022, que incluyen el mantenimiento de los programas EMT (Estilo de Movilidad Toyota), TSM (Toyota Customer Service Workshop Management), Kodawari (Compromiso), TSM-FIR (Fix it Right/ Reparado bien la primera vez), EM (Express Maintenance/Mantenimiento Exprés), DPOK (Dealer Parts Operations Kaizen Coordinator), UCT (Usados Certificados Toyota), ECO Dealers y DERAP (Programa de Auditorías de Riesgo Ambiental) y certificación ISO 14001.

Clientes

Total de clientes atendidos en todas las áreas durante 2022

26.674

**En 2021 fueron 20.136*

Indicadores de desempeño de SSI y CSI

SSI Móvil Neuquén



SSI Móvil General Roca



SSI Móvil Bariloche



CSI Móvil Neuquén

Resultado Mensual Móvil				
	RED	Concesionario	Ranking DLR	Sucursal
CSI	92.1 Target: 91.5% (+0.6%)	87.4 Target: 91.5% (-4.1%)	44	86.4 Target: 91.5% (-5.1%)
FIR	97.7% Target: 94.7 (+1.0%)	95.5% Target: 94.7% (+0.8%)	25	94.7% Target: 94.7% (+0.0%)
NPS	74.7% Target: 75.5% (-0.8%)	64.3% Target: 75.5% (-11.2%)	41	65.3% Target: 75.5% (-10.2%)

CSI Móvil General Roca

Resultado Mensual Móvil				
	RED	Concesionario	Ranking DLR	Sucursal
CSI	92.1 Target: 91.5% (+0.6%)	87.4 Target: 91.5% (-4.1%)	44	91.0 Target: 91.5% (-0.5%)
FIR	95.7% Target: 94.7 (+1.0%)	95.5% Target: 94.7% (+0.8%)	25	100% Target: 94.7% (+5.3%)
NPS	74.7% Target: 75.5% (-0.8%)	64.3% Target: 75.5% (-11.2%)	41	70.0% Target: 75.5% (-5.5%)

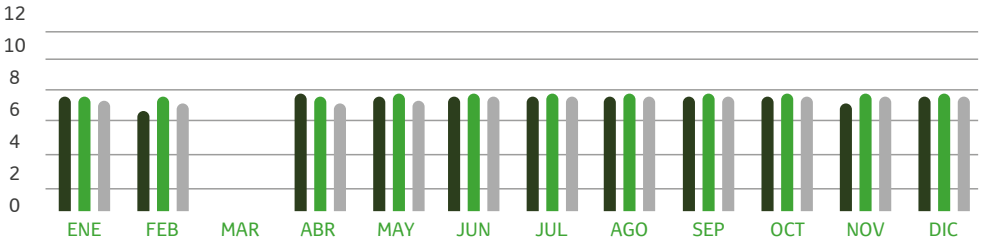
CSI Móvil Bariloche

Resultado Mensual Móvil				
	RED	Concesionario	Ranking DLR	Sucursal
CSI	92.1 Target: 91.5% (+0.6%)	87.4 Target: 91.5% (-4.1%)	44	88.7 Target: 91.5% (-2.8)
FIR	95.7% Target: 94.7 (+1.0%)	95.5% Target: 94.7% (+0.8%)	25	95.1% Target: 94.7% (+0.4%)
NPS	74.7% Target: 75.5% (-0.8%)	64.3% Target: 75.5% (-11.2%)	41	56.3% Target: 75.5% (-19.3%)

SSI Interno por sucursal

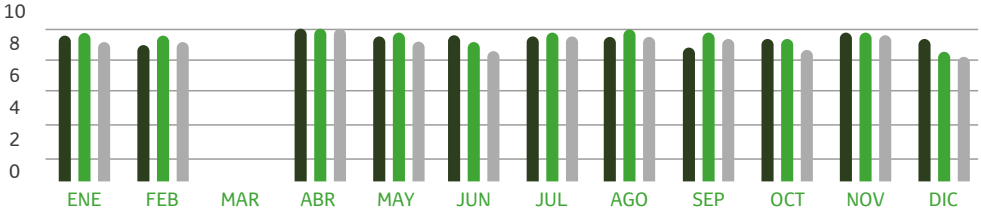
SSI Neuquén

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Administración	9,41	8,76	-	9,47	9,69	9,36	9,27	9,19	9,47	9,22	9,32	9,45
Asesores Comerciales	9,41	9,35	-	9,45	9,72	9,59	9,59	9,58	9,60	9,53	9,61	9,61
General	9,24	9,13	-	9,08	9,41	9,39	9,28	9,12	9,39	9,16	9,47	9,34



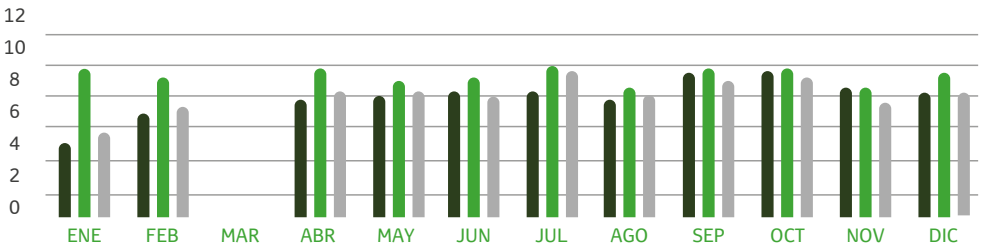
SSI Roca

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Administración	9,67	9,10	-	10,00	9,50	9,42	9,42	9,45	9,24	9,50	9,81	9,29
Asesores Comerciales	9,78	9,50	-	10,00	9,60	9,08	9,75	10,00	9,82	9,50	9,86	8,71
General	8,67	9,30	-	10,00	9,40	8,58	9,58	9,45	9,53	9,00	9,71	8,57



SSI Bariloche

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Administración	5,00	6,88	-	7,58	8,00	8,40	8,50	7,80	9,38	9,50	8,67	8,18
Asesores Comerciales	9,33	9,00	-	9,83	9,09	9,30	10,00	8,73	9,85	9,63	8,67	9,18
General	5,83	7,13	-	8,25	8,55	8,00	9,50	8,00	9,15	9,13	7,67	8,18



● Administración ● Asesores Comerciales ● General

Proceso de quejas y reclamos

Reclamos	2022
Recibidos / Resultados del ICQ	0.1649

Encuestas internas

Realizamos encuestas a nuestros clientes para evaluar su grado de satisfacción con nuestras ventas de vehículos 0km 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.

Indicador	Resultado 2022
Encuestas realizadas	248
Clientes con alarma de seguimiento / reclamo	50

1- Auditorias Tasa (por Unidad Comercial)

Indicador	Resultado 2022
TSM Neuquén	Sin auditoría
ETC Neuquén Q3	94% certificada
TSM Roca	Sin auditoría
ETC Roca Q3	91% certificada
TSM Bariloche	Sin auditoría
ETC Bariloche Q3	91% certificada
TSM Bariloche	Sin auditoría

Estilo de Movilidad Toyota

Sucursal	A. Estructura Central	B. Customer Service	C- Kinto	D. Club Toyota	E. TPA	F. Toyota Financial	G. Usados	H. Convencional con SSI	Resultado
Bariloche	99%	95%	100%	91%	100%	70%	95%	80%	Certificado
Roca	93%	95%	100%	91%	100%	78%	95%	83%	Certificado
Neuquén	99%	95%	100%	91%	100%	85%	95%	92%	Certificado
Resultado por Unidad de Negocio	97%	95%	100%	91%	100%	78%	95%	85%	93%

Dealer	A. Estructura Central	B. Customer Service	C- Kinto	D. Club Toyota	E. TPA	F. Toyota Financial	G. Usados	H. Convencional con SSI	Puntos	Puntos obtenidos DAP
NIC	24,25	23,75	25	22,75	25	19,5	23,75	21,25	50	235

Circulo Kaizen 2022

El área de Calidad del concesionario se presentó en la última maratón Kaizen de Toyota Argentina con el proyecto del nuevo Call Center de Citas.

El objetivo central del proyecto fue la consolidación de dos unidades esenciales: el Call Center de Ventas y Posventa. Esto implicó una reestructuración integral para garantizar una experiencia más eficiente y satisfactoria para nuestros clientes. Entre los logros destacados de este círculo Kaizen se encuentran:

Mejora en la eficiencia: la centralización de las actividades relacionadas con citas y consultas

ha aumentado significativamente la eficiencia operativa.

Mayor satisfacción del cliente: los clientes experimentan una atención más rápida y precisa, lo que se traduce en una mayor satisfacción y lealtad.

Optimización de recursos: se ha logrado una mejor asignación de recursos humanos y tecnológicos, lo que ha contribuido a una gestión más eficaz de las tareas.

La temática logró un segundo puesto entre todos los participantes de la red de concesionarios. Este logro demuestra el impacto positivo y la calidad del proyecto, así como el compromiso del equipo.



MARATÓN KAIZEN 2022

Felicitaciones al equipo de trabajo de Natalia Palomeque, Ana Laura Copponi, Verónica Fernandez y Toufic Salem por todos los logros de este círculo Kaizen.

Objetivos 2023

En 2022 nos planteamos como objetivo para el 2023 hacer que el área de Equipamientos en el concesionario sea más cómoda y eficiente.

En primer lugar, estamos trabajando en conseguir un nuevo espacio, este lugar será especialmente diseñado para que nuestro equipo trabaje de manera más efectiva y cómoda.

Además, estamos ampliando nuestro equipo al incorporar a nuevos miembros altamente capacitados. Esto nos ayudará a brindar un servicio más rápido, con mayor capacidad de trabajo y de mayor calidad a nuestros clientes.

Uno de los aspectos más importantes que trataremos es la creación de un taller completamente nuevo, equipado con maquinaria moderna, que nos permitirá trabajar de manera más eficiente y rápida.

Estamos enfocados en mejorar nuestro espacio y recursos para que el área de Equipamientos funcione de manera óptima, siguiendo la filosofía Kaizen. Con estas mejoras, estamos seguros de que proporcionaremos un mejor servicio a nuestros clientes en el 2023.

Para los próximos objetivos 2023 pondremos todo nuestro esfuerzo en trabajar y lograr la certificación de:

- Certificación de Programa de lavado “TWSO”; adaptando nuestra operatoria al programa de lavado, estandarizando los procesos y adecuando las instalaciones y equipamientos a lo requerido por TASA. Esto incluye la estandarización de procesos y la adecuación de nuestras instalaciones y equipos de lavado.

- Certificación de Accesorios, centrados en esta primera etapa en cumplir con los pilares básicos del negocio: existencia del responsable de Accesorios, proceso de venta estandarizada, reporte y seguimiento de kpis, vehículo accessorizado en el salón de ventas y bahías y capacitadores dentro del taller.

- Apertura de la nueva recepción de Posventa en Casa Central, priorizando la calidad y el confort para nuestros clientes, mejorando su experiencia.

- Certificación de DPOK en la sucursal de General Roca, alineando cuidadosamente nuestros procesos de locación, adecuación y control de inventario con los exigentes estándares del programa.

Asimismo mantener todos los certificados obtenidos en el 2022, como TSM (Toyota Customer Service Workshop Management), FIR (Fix it Right/Reparado bien la primera vez), EM (Express Maintenance/Mantenimiento Exprés) y EMT (Estilo de Movilidad Toyota).

ÁREAS COMERCIALES





“Como bien previmos, 2022 fue otro año condicionado por la falta de oferta en la industria con mucha complejidad para acompañar el incremento en la actividad petrolera. El principal desafío radicó en lograr la mejor administración posible de las reservas y la articulación entre los canales de ventas (Convencional, Ventas especiales, Kinto One y Plan de ahorro) para poder dar la

mayor previsibilidad posible a los clientes para la renovación y ampliación de sus flotas. La Unidad de Negocios de Usados jugó un rol esencial aportando estabilidad financiera a la compañía y continuó su plan de crecimiento.”

Sergio Vara
Gerente Comercial.

15 Asesores
Comerciales

6 Administrativos

2 Supervisores

Venta Convencional

El área de Venta Convencional es el corazón comercial de todo concesionario y en Nippon Car no es la excepción. Si bien la sinergia con las áreas de Planes, de Ventas Especiales, de Usados y de Posventa es total, Venta Convencional es la manera tradicional y directa con la que hemos sumado clientes al Mundo Toyota. Y es, posiblemente, en la que primero impacta la visión de Toyota que dice: “siempre vehículos mejores”.

Nuestra estructura de venta convencional está compuesta por una gerencia comercial a la que reportan responsables de sucursales, equipos

de administración, responsable de stock y los diferentes asesores de ventas de Casa Central, Sucursal General Roca, Sucursal Bariloche y Oficina Comercial de San Martín de los Andes.

Nuestros objetivos de ventas se desprenden del Plan Comercial que TASA implementa para los concesionarios. Trabajamos bajo certificación de Estilo Comercial, basando las destrezas de nuestros Asesores en las capacitaciones de producto de la compañía y en una activa pasión por la atención al cliente que nos ha llevado a implementar mejoras a lo largo de nuestros procesos de ventas.



“En 2022, el sector comercial brilló al comercializar el 5% de las 85.357 unidades totales de Toyota. A pesar de la desafiante inflación en Argentina, nuestra astucia nos permitió destacarnos y consolidar liderazgo en el mercado.”

Franco Sánchez
Supervisor de Venta Convencional

5731 Boletos
generados

3573 Unidades
vendidas

HILLUX	2250	SW4	227
YARIS	1394	HIACE	55
ETIOS	930	C-HR	7
COROLLA	447	RAV4	6
COROLLA CROSS	413	LAND CRUISER	1

Toyota Plan

En el área exclusiva de Toyota Plan, tenemos un equipo de trabajo conformado por 22 vendedores, 9 administrativos y 3 supervisores, repartidos entre Neuquén, Roca, Bariloche y San Martín de los Andes. Además, desde el área de Venta Digital contamos con el soporte

de todas las consultas online.

Nuestro equipo de asesores comerciales recorre nuestras provincias para brindar asesoramiento personalizado, logrando en 2022 llegar a más de 28 localidades.

Principales logros:

Total de suscripciones: **2186** (Resultados de suscripciones y retail (Fuente PN 2023 – Resultados 2022))

Suscripciones	Cantidad
<i>YARIS</i>	987
<i>COROLLA</i>	177
<i>COROLLA CROSS</i>	253
<i>HILUX</i>	769

Se alcanzó un cumplimiento del 163% del Plan de Negocios en suscripciones, logrando un crecimiento interanual del 25%.

Retail

Modelo	Cantidad
<i>COROLLA CROSS</i>	94
<i>COROLLA</i>	59
<i>ETIOS</i>	241
<i>HILUX</i>	463
<i>SW4</i>	8
<i>YARIS</i>	162
Total	1027

| En 2022 se alcanzó un cumplimiento del 124% del Plan de Negocios, logrando un crecimiento interanual del 80%.

Ranking Red de Concesionarios:

- Suscripciones y Retail: 5tos (5.6% de participación)

Reconocimientos

En el encuentro de Líderes de Planes, que se hace todos los fines de año, sucedieron dos

cosas para destacar. Por un lado, fuimos el único concesionario para exponer una buena práctica, asociada a nuestro ejemplar desempeño en la gestión del proceso de entregas. Por otro, fuimos uno de los 5 concesionarios en recibir en la cena final un reconocimiento por una labor destacada durante el año, no solo en volúmenes de ventas y entregas sino por toda la operativa.



Luciano Pelayes (Gerente del área de TPA) y Cristina Romero (responsable de Administración de TPA).



Acto de adjudicación

En septiembre, Nippon Car fue sede, por primera vez, del Acto de adjudicación de Toyota Plan. Por eso, desde el área de planes del concesionario, se armó un evento para recibir a la comitiva de TASA y nuestros clientes.

Por la mañana se realizó el sorteo y por la tarde hubo entregas de vehículos, show en vivo de Stand Up con Malena Guinzburg, sorteos y un cóctel de cierre a cargo de La Toscana.



El evento se dividió en el acto de adjudicación, certificado por escribano público, y el cocktail con show para clientes de Toyota Plan.





“2022 fue un año de grandes volúmenes para Plan de Ahorro, en el que crecieron las entregas en un 90% con respecto al año anterior. Se pudo dar solución de abastecimiento y previsibilidad a valiosos clientes de Nippon Car con la conformación de ocho grupos cerrados con características especiales. Con orgullo podemos afirmar que se lograron resultados excepcionales acompañados de indicadores de gestión y satisfacción de clien-

tes en niveles óptimos. Destaco el desempeño y compromiso de los equipos de administración y venta liderados por Cristina Romero y Gustavo Devita, respectivamente.

Luciano Pelayes
Gerente Plan de Ahorro y Venta Digital.

Venta Digital

12.727 Consultas recibidas

890 Vehículos vendidos

5 Integrantes

En nuestra área de Venta Digital, contamos con un espacio de Call Center, equipado con mobiliario y tecnologías para que el equipo de asesores trabaje de manera cómoda y efectiva. Desde su implementación al día de la fecha, se ha ampliado su capacidad de atención y, a

través de los procesos de mejora continua y el foco en la atención, buscamos estar cada vez mas cerca de nuestros clientes con soluciones y procesos en constante evolución.

	2021	2022
Cantidad de clientes atendidos / consultas recibidas	10.896	12.727

Integrantes	2022	Ventas Digitales	2022	2023
Cantidad de operadores	4	Convencional	204	247
Cantidad de supervisores	1	Plan de Ahorro	455	481
Total de integrantes	5	Usados	113	162
		Total de ventas	772	890

Una de las iniciativas más destacadas que implementamos para el 2022 fue la expansión de nuestros canales de atención al cliente. Hemos establecido una central telefónica que permite acceder rápidamente a un representante, facilitando así el proceso de asesoramiento. Este paso estratégico no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también optimiza nuestras operaciones internas, permitiéndonos atender de manera más eficiente y efectiva las necesidades de nuestros clientes.

Proyección 2023

El 2023 se presenta como un año con muchas oportunidades, para crecer, mejorar y mantener los buenos resultados logrados hasta ahora, pero sin dejar de lado la calidad en la

atención de cada cliente.

El trabajo en equipo es una pieza fundamental para el éxito del sector y es importante mantenerlo para lograr nuestros objetivos.

La combinación de un grupo dedicado, el respaldo constante de la empresa y la implementación de nuevas herramientas y canales de atención nos posiciona para superar los desafíos y capitalizar las oportunidades que se presenten. El 2023 se presenta como un año lleno de desafíos, es nuestro deber seguir esforzándonos para mantenernos como líderes en la atención al cliente y generando excelentes resultados.



"Año a año fuimos ampliando la capacidad de atención a nuestros clientes. Es por eso que el Call Center de Ventas sigue posicionándose como un sector muy importante para el área comercial de la empresa."

Juan Colazo
Supervisor Venta Digital y Call Center.

Tenemos 3 objetivos principales para el

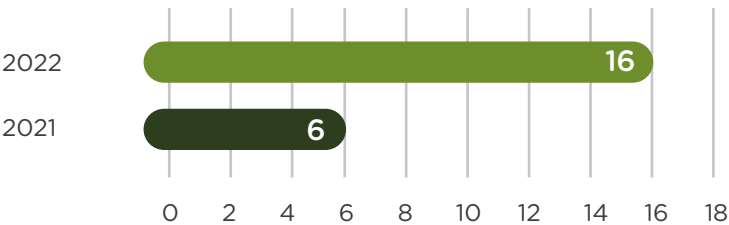
Ventas Especiales

Objetivos del área

Durante el 2022 se logró ampliar la cartera de clientes en un 63% mejorando ampliamente el objetivo planteado, también se superó el objetivo previsto por el Plan de Negocios de 160 unidades a 289 unidades en un 243% de crecimiento que se vio reflejado gracias a una mayor promoción y exposición de la unidad de negocios ante nuestros clientes.

389 Unidades vendidas en 2022 Contra 144 en 2021
216% de crecimiento en la cartera de clientes.

Cantidad de clientes



Principales clientes 2022

- Banco Provincia del Neuquen S.a.
- Capex S.A.
- Compañía Tsb S.A.
- F 458 Sociedad Anónima.
- G Y G Servicios SRL.
- Manpetrol S.A.
- Oleoductos Del Valle S.A.
- Pan American Energy, S.I., Sucursal Argentina
- Petromark SRL.
- Pluspetrol S.A
- Protección Catódica Del Comahue SRL.
- Servipet S.A.
- Tn Cuyana S.A.
- Total Austral S.A. Sucursal Argentina.

- Vdn S.A.
- Weatherford International de Argentina S.A.

Próximas metas y desafíos:

1. Incrementar la cartera de clientes:

Meta: Ingresar al menos dos clientes nuevos a la unidad de negocio.

Objetivo: Implementar estrategias de prospección y fidelización para captar nuevos clientes y mantener relaciones sólidas con los existentes, debido que en el 2022 las relaciones fueron perjudicadas por la falta de stock.

2. Desarrollar el programa de Soluciones Corporativas para Empresas:

Meta: Lanzar con éxito el programa de Soluciones Corporativas para Empresas.

Objetivo: Desarrollar y estructurar el programa, identificando las necesidades específicas de las empresas y diseñando soluciones adaptadas a sus requerimientos.



Metas 2023: Incremento en la cobertura y presencia en zona Oil & Gas.

3. Ampliar las formas de adquisición de unidades:

Meta: Ofrecer una variedad de opciones de adquisición según las necesidades del cliente.

Objetivo: Implementar un catálogo de opciones flexibles para la compra de unidades, considerando leasing, financiamiento, y otras modalidades que se ajusten a las diferentes necesidades de los clientes.

4. Cumplir y superar los objetivos planteados por TASA:

Meta: Alcanzar y superar los indicadores establecidos por TASA.

Objetivo: Monitorear de cerca los objetivos propuestos por TASA, ajustando estrategias y operaciones según sea necesario para garantizar el cumplimiento de los mismos.

5. Implementar feedback con clientes:

Meta: Obtener retroalimentación constante de los clientes para mejorar continuamente los servicios.

Objetivo: Establecer un sistema de retroalimentación efectivo que permita recoger opiniones y sugerencias de los clientes, y utilizar esa información para realizar ajustes y mejoras en los procesos y servicios.

6. Fortalecer la imagen de la empresa:

Meta: Mejorar la percepción de la empresa en el mercado.

Objetivo: Desarrollar estrategias de marketing y comunicación que destaquen los valores y fortalezas de la empresa, contribuyendo a consolidar una imagen positiva y confiable en el sector.

Estas metas buscan no solo cumplir con los objetivos establecidos previamente, sino también impulsar el crecimiento y la competitividad de la empresa en el año 2023.

Kinto One Fleet: alquiler y gestión de flotas, con todos los servicios incluidos y a medida.

Toyota Plan: Planes de Ahorro con beneficios especiales para empresas.

Servicio Técnico Oficial: sucursales de Posventa en Añelo, Neuquén, General Roca y Bariloche.

Central de Flotas: una sucursal de servicio

técnico exclusiva para flotas corporativas.

Servicio Técnico Móvil: mantenimiento oficial en bases y yacimientos.

Accesorización Oil&Gas: paquete de accesorios originales, directo de fábrica.

Peritaje de Flotas Usadas: visitas a bases para revisión técnica de flotas usadas a comprar.

Presencia de marca



Estuvimos presentes en la AOG Patagonia 2022, que se llevó adelante en la ciudad de Neuquén, los días 10, 11 y 12 de agosto.

Esta edición de la AOG Patagonia fue un marco ideal para que la industria conozca el paquete de productos y servicios de movilidad que Nippon Car tiene como oferta para el rubro, pen-

sado para PyMes y grandes empresas; en un stand de 60 m2, los visitantes pudieron acercarse e informarse sobre la propuesta del área de Ventas Especiales, que incluía un leasing ideal para mantener flotas actualizadas.

Además, en el stand, podían acceder a las propuestas de:





*Vehículos disponibles



Área Kinto

Soluciones de Movilidad

La flota de vehículos de Kinto Share, pasó de tener 15 en 2021 a 40 unidades activas en 2022. Se obtuvieron 227 “first time booker’s”,

es decir, clientes que conocieron del servicio y alquilaron por primera vez. Se extendieron los horarios de atención de las estaciones, dando asesoramiento los fines de semana en Neuquén.

En lo que respecta a Kinto One, se superó el objetivo propuesto por TASA de 29 unidades, siendo de un total de 70 unidades las que se entregaron a través de la modalidad de Alquiler por contrato de Flotas.



Kinto viene creciendo de forma exponencial a nivel país y en Nippon Car acompañamos este crecimiento. Así lo demuestran los números de reservas activas y futuras: hemos conseguido una gran cantidad de nuevos usuarios, que sin dudas volveremos a ver en su próximo viaje. Otro aspecto importante fue centrarnos en los indicadores de calidad, logrando que nuestra ratio de quejas se encuentre por debajo del objetivo planteado por TASA.

Luciano Toro
Responsable Kinto.

Indicador	2021	2022
Cantidad de asesores en total	2	4
Cantidad de administrativos	1	1
Cantidad de supervisores	-	1
Total de integrantes	3	6
Cantidad de clientes atendidos	-	422
Cantidad de vehículos alquilados (en días ocupados)	563	2627

Metas 2023

Para el 2023 queremos aumentar la flota activa en 20 unidades más y abrir una estación virtual en el aeropuerto de Bariloche.



Posventa





Servicio Técnico Oficial en Neuquén y Río Negro

Brindamos servicios para estar más cerca de nuestros clientes, con medios de contacto renovados para solucionar todos sus trámites y que puedan conseguir sus turnos de servicios con atención personalizada, repuestos y accesorios únicos y de calidad.

Nuestro personal de Posventa fue formado por Toyota Argentina a través de un plan de capa-

citaciones que les permite superar sus niveles de aprendizaje y certificar los diferentes títulos de la marca a nivel mundial.

El compromiso de Toyota con sus clientes ha sido siempre ofrecer la mejor experiencia de compra, pero, sobre todo, una atención de Posventa de excelencia a través de la mejora continua.



"2022 fue un año marcado por un aumento en la capacidad de servicio, los índices de satisfacción al cliente y un incesante compromiso con el medio ambiente que se ve reflejado en la obtención de la certificación EcoDealer en nuestra Casa Central."

Toufic Eduardo Salem
Gerente de Posventa.

Sucursal	Dirección	M² Taller	Bahías de trabajo
Casa Central	Perticone 2095	1187m²	13
Central de Flotas	Leales y Aguado	879m²	5
Añelo	Parque Industrial	900m²	4
Bariloche	Esandi 3300	238m²	4
Roca	Av. Roca 616	850m²	6

KAIZEN es un concepto japonés que significa mejora continua y representa una guía permanente para la operación de Toyota y de Nippon Car. Es con esa filosofía de mejora permanente que Nippon Car se propuso desde 2018, renovar sus instalaciones diseñadas bajo estándares de Toyota para sus concesionarios de todo el país y con detalles constructivos que priorizan la eficiencia energética y el cuidado del medioambiente.

También aplicamos el YOKOTEN un concepto japonés que implica replicar una contramedida exitosa en un nuevo lugar. Tomando este término, replicamos e implementamos contramedidas en cada una de nuestras sucursales.

Plan de Negocios

En 2022, nuestro objetivo fue mejorar nuestra calidad de atención mediante el proceso de mejora continua, creando nuevos espacios para la comodidad del cliente esperando satis-

- facar sus necesidades.
- Los principales ejes de trabajo de nuestros objetivos fueron:
- Apertura de una nueva sucursal para flotas en Neuquén.
 - Nueva recepción en Casa Central.
 - Sostenimiento de TSM-FIR y EM.
 - Certificación DPOK en la sucursal de Roca.
 - Certificación TSMK en Bariloche y Añelo.

| Logramos terminar, dentro del Concurso del Dealer Program Award de la Red de concesionarios Toyota, en el puesto N° 6 de un total de 43 concesionarios a nivel país.

Posventa en números



"Gracias al compromiso y dedicación del equipo de trabajo y con apoyo del área gerencial, hemos logrado resolver situaciones muy complejas con el uso de aparatología de primer nivel como ser osciloscopio, ohmímetro, goniómetros. Realmente un antes y un después en nuestras intervenciones."

Darío García
Jefe de Operaciones de Posventa.

Variación de Servicios Interanual 2022

Indicador	% Sobre el total
Servicios	16.791
CPU's servicios	15.377 / 91,5% sobre CPU's
Reparaciones	12.336
CPU's reparaciones	7.145 / 58% sobre CPU's

Cientes - Sector de Atención al Cliente (Citas)

Año tras año trabajamos para estar más cerca de nuestros clientes intentando satisfacer sus necesidades cotidianas.

Contamos con un sector de citas exclusivo para atender la demanda de turnos de los canales de atención telefónica, online, WhatsApp y correo electrónico, ya sea para Servicio Técnico y de Mantenimiento, Campañas Especiales, Repuestos y Accesorios o consultas en general.



! El 80% de las consultas se reciben por medio de Whatsapp.

Indicador 2022	Neuquén	Central de Flotas	General Roca	Añelo	Bariloche
Cantidad de asesores de citas	4	4	1	1	1
Cantidad de consultas recibidas	9835	415	1763	483	2282
Cantidad de clientes atendidos	7868	332	1410	386	1826

Un solo teléfono.
Mucho más fácil.

0810-333-5777

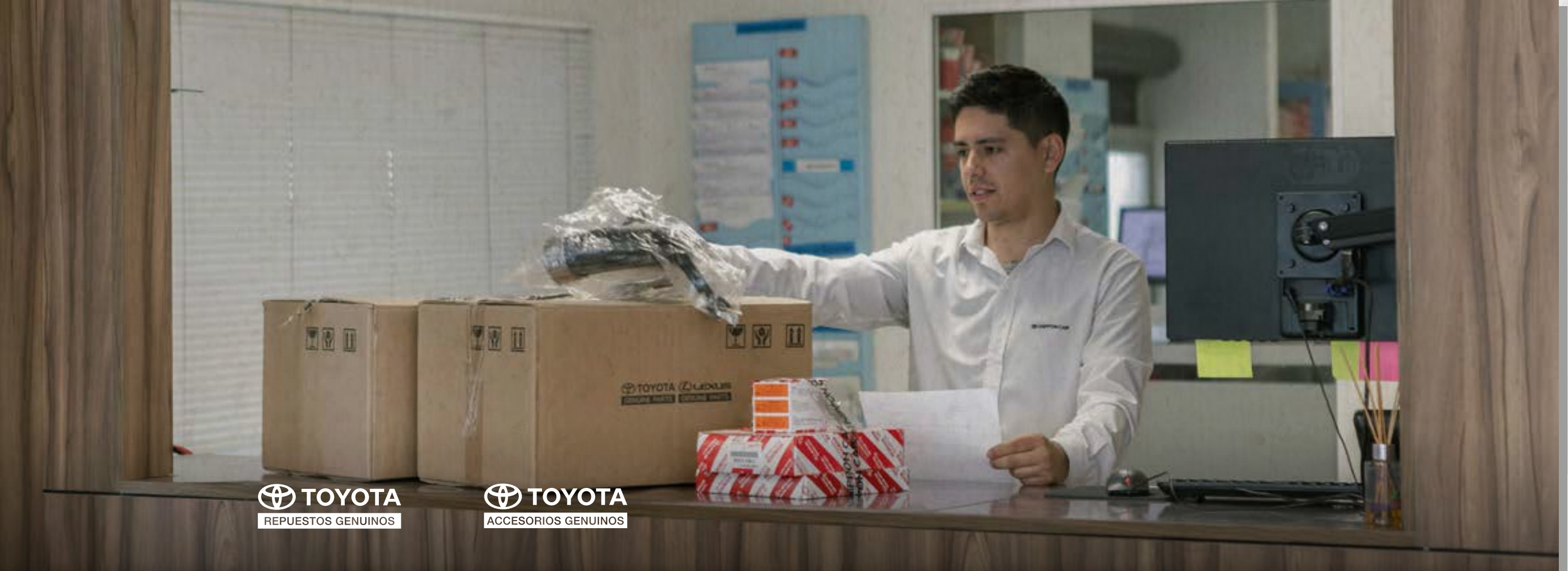
Llámanos. Nuestro call center se encarga del resto.





EN TU CAMINO

! En agosto de 2022 se creó el 0810-333-5777 con el cual se optimizó la comunicación telefónica.



TOYOTA
REPUESTOS GENUINOS

TOYOTA
ACCESORIOS GENUINOS

Repuestos y Accesorios

Comercializamos productos originales creados específicamente para vehículos Toyota y con Garantía Oficial. Los productos son los mismos

que utilizamos en nuestros servicios y tienen el respaldo que se necesita para el perfecto mantenimiento del vehículo y el óptimo uso de estos.

Además, somos Distribuidor Oficial Bridgestone, cubiertas originales directamente de fábrica para todo el line up de Toyota.

Principales resultados de las actividades 2022:

Indicador	Repuestos	Accesorios	Cubiertas
Entregados por N° de parte	6126	205	25
Entregados por cantidad	206.914	9856	4205

Ranking Red de Concesionarios 2022

En 2021 el concesionario se encontraba en el puesto 41 dentro del programa, por lo que, haber quedado en el puesto 6 durante todo el año del 2022, consideramos que fue un logro enorme para todos. También se participó dentro de la competencia de Toyota en Maratón Kaizen obteniendo el 2° lugar.

Aspectos evaluados	Nippon Car
Posición	6
Porcentaje del ideal	89,9%

| Logramos certificar sucursales, superar nuestros objetivos, ampliar nuestra capacidad operativa así como también el staff que conforma el equipo de Nippon Car.



Cantidad STM
realizados

1040

Localidades
visitadas STM

8

Cantidad de
salidas

+50

Servicio Técnico Móvil

Nippon Car cuenta con unidades exclusivas para Servicio Técnico Móvil (STM) de Toyota. Un taller montado sobre un camión carrozado que nos permite adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes, recorriendo nuestras provincias, llevando calidad y tranquilidad con Garantía Oficial Toyota.

En 2022, además del camión, incorporamos una Hilux de apoyo y una Hiace, también equipada especialmente para los servicios.

Ventajas:

- Servicio en instalaciones del cliente, sin costos de traslados.

- Sin riesgos, ni choferes afectados a la tarea.
- Rápido y ágil. Tiempos reducidos en la operación del servicio.

Características STM Toyota:

Este móvil se encuentra totalmente equipado para realizar servicios con repuestos originales y personal técnico especializado con capacitación continua de Toyota Argentina.

- Sistema de lubricación que permite el abastecimiento exacto de lubricantes.

- Sistema de extracción que evita manchas y vertido de elementos contaminantes.

- Mesa de trabajo con morsa, espacios de guardado para herramientas especiales y sector de almacenamiento de stock de repuestos.

- Estructura con techo de 3m por 3m que se levanta y área de resguardo para realizar el servicio en cualquier condición climática, evitando el polvo y protegiendo al vehículo y a los mecánicos.

- Exclusivo para servicios livianos o de mantenimiento exprés.

- Equipado con Repuestos Originales Toyota.

- Elevador incorporado.

- 2 técnicos a disposición.

- Desinfección pre y post servicio.

El mantenimiento incluye:

- Mecánica ligera.

- Reparaciones menores.

- Cambio de aceite y filtros según el plan de mantenimiento Toyota.

- Inspección técnica de todos los ítems de seguridad y funcionamiento.

- Revisión de campaña especial de servicio por calidad y seguridad.



| Conferencia de prensa TC – Matias Rossi y equipo TGR.



| Visita a planta con socios Club Toyota.

CLUB • TOYOTA

Para fines de 2022 el número de socios de Club Toyota de Neuquén y Río Negro superó los 3900 entusiastas de la marca.

La cantidad de movimientos por carga de puntos fue de 6030, y se entregaron 998.000 puntos hasta el 31/12/22.

Estos indicadores demuestran que nuestros clientes se encuentran fidelizados con Nippon Car.

Desde el concesionario y para hacerles saber cuánto nos importa que se sientan parte de Club Toyota, organizamos las siguientes actividades exclusivas para socios:

- Conferencia de prensa TC – Matias Rossi y equipo TGR.
- Visita a planta con socios por los 25 años.
- 1ra edición de la Winter experience en Bariloche.



3900 socios activos en Neuquén y Río Negro.



| 1ra edición de la Winter experience en Bariloche.

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.



Próximos objetivos:
formalizar la *Política de Contratación de Proveedores Locales*.

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.

172 Proveedores activos en 2022

Marketing, comunicación y eventos

2022 fue un año de desafíos comunicacionales para Nippon Car. Y podríamos decir, también, que de novedades. Porque a lo largo de esos 12 meses, proyectamos e implementamos, por primera vez, una gran cantidad de acciones de marketing, eventos y campañas que nos potenciaron.

Nuevas sucursales

Una de nuestros ejes de comunicación fue el despliegue territorial. En 2022, inauguramos nuevas sucursales en San Martín de los Andes (en donde ya contábamos con una pequeña oficina comercial) y en Añelo, una sucursal de Posventa en el epicentro de Vaca Muerta. Aperturas que nos hicieron repensar nuestras estrategias al sumar nuevos públicos, geográficos y de intereses, que se vieron plasmados en nuestros planes de medios digitales y tradicionales.

Además, al final del año, nuestra Casa Central se transformó en GR Garage, renovándose y nos condujo a un proyecto desafiante: nuestra primera producción de fotos de producto.

Eventos

Los eventos también marcaron el ritmo con desafíos que tampoco habíamos vivido antes. En esa línea, tuvimos el honor de ser anfitriones de la histórica primera conferencia de prensa del Toyota Gazoo Racing Team de TC, con colas desde temprano, muestras de fanatismo y expresiones de cariño hacia los pilotos y la marca. El evento contó con la presencia de Matías Rossi, Andi Jakos, Gabriel Raies, el equipo de preparación y Daniel Herrero, quienes charlaron con un público de más de 200 fanáticos y los medios de comunicación.

Cuando llegó el frío, nos concentramos en un exclusivo campo de Bariloche para recibir a clientes de Club Toyota de todo el país, en la primera Winter Experience llevada adelante por Nippon Car. Diez días de nieve, off road, palas y doble tracción, con el encanto de la cor-

dillera patagónica en cada rincón.

El Toyota Plan Day fue otro evento que marcó un hito para Nippon Car. El 15 de septiembre, por la mañana, fuimos anfitriones del acto de adjudicación de planes de ese mes. Y, por la tarde, recibimos a nuestros clientes con un cocktail exclusivo que incluyó un show de Malena Guinzburg.

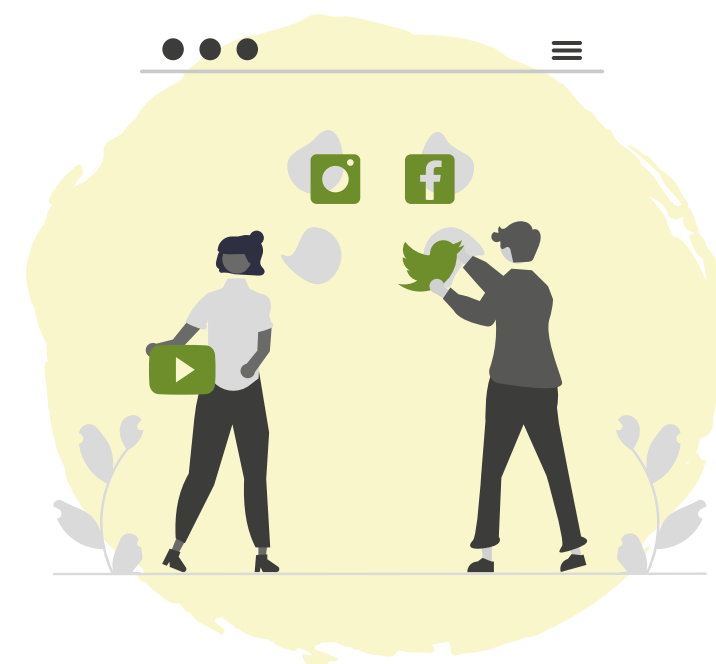
Por último, también participamos con nuestro stand en la Argentina Oil And Gas, realizada en Neuquén. Fuimos a la AOG, la principal exposición de la industria energética del país, con una propuesta transversal para flotas corporativas que concentra soluciones de provisión de vehículos, Kinto One Fleet, Posventa, Servicio Técnico Móvil, entre otras.

Campañas

2022 también fue un año con mensajes de todo tipo. Activamos campañas propias de Toyota Plan, creamos mensajes de Kinto diferenciados por estación/localidad y público objetivo, implementamos campañas de Posventa en cuotas, de fidelización y de recall. En Usados, campañas de ventas y de compras de vehículos. Institucionalmente, el lanzamiento de nuestro 0810, con un call center renovado.



En 2022 nos dimos el gusto de implementar campañas y eventos por primera vez. Si bien fue desafiante, también fue una experiencia renovadora que nos permitió potenciar nuestro negocio.



NUESTRA GENTE



Integrantes

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

Casa Central: 96
Suc. Neuquén: 66
Suc. Roca: 17
Suc. Bariloche: 23
Suc. San Martín de Los Andes: 1

203
total

2021

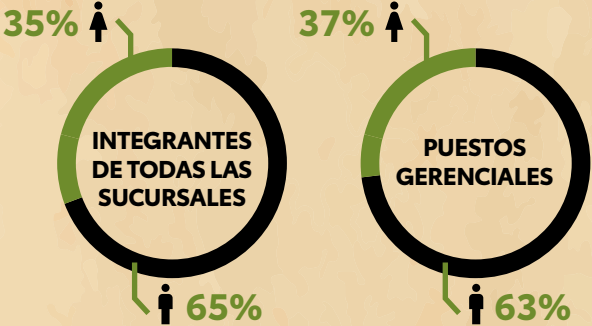
Casa Central: 112
Suc. Aguado: 8
Suc. Neuquén: 76
Suc. Roca: 16
Suc. Bariloche: 26
Suc. San Martín de Los Andes: 5
Suc. Añelo: 6

249
total

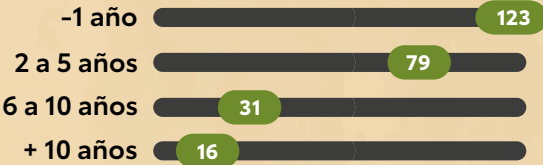
2022



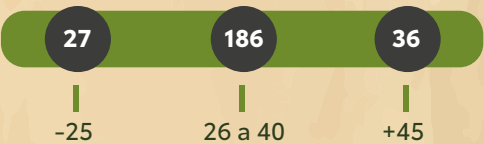
90% de los colaboradores se encuentran bajo CCT.



ANTIGÜEDAD



EDAD



*todas las sucursales

ROTACIÓN



Trabajamos para mantener y tratar de reducir el porcentaje de rotación.

2021 **21.69%** | 2022 **21.2%**

Empleabilidad

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

Rotación

El porcentaje de rotación se considera dentro de los parámetros esperables para la operativa de la empresa. El sector que mayor rotación tuvo fue Posventa, en las áreas de Servicio y Call Center, estos cambios se dieron principalmente por reestructuraciones que sufrieron dichos sectores para poder garantizar el funcionamiento óptimo de los mismos.

Al igual que en 2021, durante 2022 la nómina continuó ampliándose debido a varios facto-

res. Por un lado, tenemos como hitos la inauguración de la sucursal de Añelo y la expansión de la sucursal de San Martín de los Andes, asimismo muchos de los equipos de trabajo se ampliaron para acompañar el crecimiento que tuvo la empresa a nivel de ventas y servicio, como por ejemplo equipo de lavadores y asesores, vendedores de usados, pre entrega. Todo este crecimiento siempre se da en pos de mejorar la calidad y atención brindada a nuestros clientes.

Para 2023 se proyecta la inauguración de la nueva Sucursal de Central de Flotas, lo cual implicará reforzar los equipos de mecánicos y asesores, así como repuestos 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 porcentaje de rotación.

Beneficios Internos

RESULTADOS 2022

Obra Social asignada **115** | Día de cumpleaños **187** | Vacuna antigripal **98**
(total de integrantes alcanzados) (total de días otorgados)

Cajas navideñas entregadas **249** | Kits escolares entregados **101** | Entradas a shows Mood **80**
(total de cajas entregadas) (67 primario + 34 secundario)

Tarjeta La Anónima **\$15.780.359**
Préstamos personales **\$9.729.327,51**

Plan de Capacitación Tasa

Desarrollo Concesionarios

Gerentes

Gerentes de Concesionarios 2022.

Cursos Por Niveles

Nivel 0 (Inicial)
Inducción a la marca
Introducción al ECT BIT

Nivel 1 (Básico)
ECT BIT básico
Mecánica básica
Producto básico

Nivel 2 (Intermedio)
ECT BIT avanzado
Producto avanzado
Tecnología automotriz

Nivel 3 (avanzado)
ECT BIT profesional
Curso de 4x4
Toyota Safety Sense e híbridos

Cursos Específicos por Posición

Staff
Entrega de 0km
Comunicación y manejo de situaciones conflictivas
Negociación
Ventas

Productos Del Line Up

Producto	86	Lc Prado
	Innova	Lc 200
Etios	Hilux	Toyota Safety
Yaris	C-Hr	Sense
Corolla	Corolla Cross	Híbridos
Corolla Gr-S	Rav4	Conversión
Camry	Sw4	Gnc
Prius	Hiace	Dpf

Posventa

TEAM21 - Técnicos

E-Learning
Técnico Toyota
Técnico Profesional
Técnico en Diagnóstico
Técnico Master

TEAM21 - Servicios

Asesores de Servicios Nivel 1
Asesores de Servicios Nivel 2

TEAM21 - Repuestos

Asesores de Repuestos Nivel 1
Asesores de Repuestos Nivel 2

BP – Técnicos, Asesores e Instaladores

Técnicos BP
E-Learning
Técnicos Repintado Nivel 1 y 2
Cristales

Asesores BP
BP gestión & estimación

Skill Contest

Evento 2021

Dealer Kaizen – Servicio al Cliente

Cursos
Asesor de citas
Jefe de taller
Promotor Kaizen
Asesor Técnico
Gerente de Posventa
Responsable de seguridad
Vendedor de accesorios

Evento
Maratón Kaizen

Toyota Plan de Ahorro

Actividades Específicas

Vendedores
Bienvenido a mundo TOYOTA
Curso de Producto
Conocimientos Básico TPA
PLAFT 2021
Habilidades comerciales: capacitación redes sociales y prospección, conversaciones difíciles.

Administrativos
Bienvenido a mundo TOYOTA
Curso de Producto
Conocimientos Básico TPA
Gestión de cartera
PLAFT 2021
Suscripciones, ME, Agrupamiento
Sistemas y procesos TPA
Atención al cliente y manejo de reclamos

Gerentes / líderes
Bienvenido a mundo TOYOTA
Curso de Producto
Conocimientos Básico TPA
PLAFT 2021
Sistemas y procesos TPA
Liderazgo, coaching y gestión de KPI
Habilidades comerciales: capacitación, redes sociales y prospección, conversaciones difíciles.



Cantidad de integrantes capacitados Ventas
(Convencional, TPA y usados)

Más de
30
personas

Cantidad de integrantes capacitados Posventa
(servicio, taller, repuestos, entrega, pre entrega)

15
personas

Cantidad de integrantes capacitados administración

9
personas

Durante 2022 se retomaron las capacitaciones presenciales en TASA (habían sido suspendidas durante la pandemia) con lo cual se avanzó principalmente en el plan de capacitación de Ventas y Posventa, generando que el personal que había ingresado durante 2020 y 2021 conozca las instalaciones de TASA fortaleciendo así la motivación para cumplimentar con el plan establecido.

Dado que durante 2022 ingresó gran cantidad de personal, los objetivos para 2023 se basan en trabajar fuertemente para cumplir y superar los objetivos de capacitación de personal de TASA tanto para el área de Ventas (comercial, TPA y Administrativos) como para el área de Posventa. Este último sector tiene proyectado un cambio de plataforma educativa para los técnicos, lo que nos proporcionará desde el área de RRHH un desafío en términos de seguimiento y acompañamiento a nuestros técnicos en su formación.

Plan de Compensaciones e Incentivos

Trabajamos bajo estructuras salariales acordes a cada posición, armamos esquemas cuali y cuantitativos no solo para Ventas sino también para Posventa. El personal jerárquico está todo fuera de convenio con revisiones trimestrales (Enero/Abril/Julio/Octubre) supeditado a los incrementos del gremio (SMATA) como así también los indicadores para la industria que publican las encuestadoras con relación a salarios en el país (Mercer – Willis Towers Watson) y la inflación (INDEC).

Con iniciativa propia, contamos un acuerdo por fuera del CCT, que expresaba que a todo el personal bajo convenio de Posventa se les comenzarían a liquidar remuneraciones variables en sus sueldos. Esto generó un nuevo y exclusivo sistema de compensaciones para los trabajadores del sector.

Licencia por Maternidad

Según lo establecido en el CCT, la trabajadora debe tomarse 90 días corridos de licencia por maternidad de manera obligatoria. Puede tomarse 45 días antes y 45 días después de la fecha probable de parto (según certificado

médico), o bien 30 días antes y 60 días después. En tanto, si el parto se adelanta, se tienen que cumplir los 90 días.

Durante 2022, las licencias que se otorgaron fueron por el tiempo establecido por ley.

Evaluaciones de desempeño

Implementamos las evaluaciones de desempeño, buscando espacios de diálogo, donde se puedan clarificar los objetivos y planificar oportunidades de desarrollo, con los siguientes objetivos:

- Lograr el acuerdo de compromisos entre líderes, colaboradores y equipos sobre los resultados esperados de la organización.
- Analizar el desempeño para identificar las fortalezas y consolidarlas y las áreas de oportunidad de mejora para corregirlas.
- Fortalecer el rol de liderazgo.
- Desarrollar las competencias que requieren los colaboradores para su puesto de trabajo y poder así unir resultados individuales y organizacionales.

Beneficios para la empresa:

- Mejorar la contribución al resultado global de la empresa, a través del desarrollo y mejora del desempeño individual.
- Alinear los objetivos individuales de gestión y las competencias, con las metas organizacionales.
- Detectar necesidades de perfeccionamiento y ofrecer oportunidades de desarrollo a sus colaboradores.
- Generar información objetiva para la toma de decisiones acerca de las personas y para otros procesos de gestión (planes de capacitación, asignaciones, rotaciones, etc.).

Durante el período reportado se hicieron 94 evaluaciones de desempeño para el personal de Ventas: administración, vendedores de Convencional y Planes de Ahorro. En Posventa para: Call Center (citas), asesores de servicios, repuestos, mecánicos y mandos medios.

Comunicación Interna

| Basados en el propósito y la estrategia de Nippon Car, trabajamos en una gestión de la Comunicación Interna que busca sostener la imagen del concesionario, informar y acercar a todos sus integrantes.

Nuestra Política de Comunicación Interna determina cómo debemos manejar las comunicaciones de y desde Nippon Car con nuestros grupos de interés. Su aplicación y cumplimiento es responsabilidad de todos los integrantes. Los objetivos de esta Política de Comunicación son:

- Definir una Política de Comunicación Interna, común a todos nuestros empleados.
- Asegurar la coherencia y transparencia en todas nuestras Comunicaciones Internas.
- Definir nuestra comunicación vía e-mail.
- Determinar nuestro enfoque en los medios sociales de comunicación.
- Establecer los responsables de la comunicación.

E-mail exclusivo: comunicaciones@nippon-carsrl.com.ar

Sumamos diferentes medios y canales de CI, con el objetivo de:

- Establecer un canal formal de información.
- Difundir información que nos ayude a lograr objetivos.
- Promover espacios de intercambio.
- Difusión de valores y cultura organizacional.

Canales de Comunicación Interna

- ✉ Mailing
- 📱 WhatsApp
- 📧 Carteleras Medios

Newsletter Interno “Somos Nippon Car”

Objetivo: Integración de sucursales. Brindar información transversal a toda la organización.

Segmentos:

Entrevista del mes: en cada edición un integrante distinto de la empresa presenta una breve entrevista personal que cuenta su trayectoria o su historia dentro de Nippon Car.

Mejores prácticas: cada sector puede presentar una actividad o proyecto en que esté trabajando.

Logros: Reconocimientos de los equipos de trabajo por resultados de proyectos, capacitaciones, etc.

Concursos y encuestas internas

Eventos: actividades que se hayan realizado o que estén por suceder.

Medio Ambiente: difundimos conceptos, logros y trabajos del área.

RSE: damos a conocer el trabajo, conceptos, proyectos y eventos del área.

Novedades: información de la marca (Toyota), sobre nuevos lanzamientos, segmentos, etc.

Efemérides: saludos especiales, saludos de fin de año, fechas patrias, etc.

Cumpleaños: los cumpleaños del mes se informan al final del boletín.





Mejores Prácticas

Durante 2022 se lanzó el nuevo Programa de Inducción, acompañado con una revisión y actualización del manual de Inducción. La idea de dicho programa fue fortalecer y contribuir con la construcción de Nippon Car como marca empleadora generando un encuentro de unas 3 horas aproximadamente donde los ingresantes tienen una capacitación inicial por parte de los distintos referentes de Calidad, Recursos Humanos, Seguridad e Higiene, Medioambiental y Sustentabilidad. Esta etapa es fundamental para ellos, ya que se les acerca información útil para su día a día dentro del concesionario.

Creemos que, además, este nuevo Programa de Inducción transmite de manera precisa aspectos culturales, estratégicos y operativos tanto de Nippon Car como de la filosofía de Toyota.

Esperamos que durante el 2023 podamos reforzar este proceso, con mejoras en el plan de inducción al puesto; actualmente el mismo está a cargo de los jefes de los distintos sectores, la idea desde el sector 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 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.

Prácticas Profesionalizantes

En 2022 tuvimos cuatro pasantes para el área de Posventa, los mismos fueron dos alumnos de la EPET N°2 de Centenario y dos alumnos de la EPET N° 17 de Neuquén Capital. Los roles que se consideraron para las pasantías fueron 4: Asesor de Repuestos, Técnico Mecánico (Expres y general) y Asesor de Servicios. Los pasantes tuvieron 16 semanas de pasantías con una concurrencia de 4hs diarias, logrando así más de 300hs de prácticas efectivas.

Durante el transcurso de las prácticas y cada vez que cambian de rol, los alumnos realizan una evaluación del rol, para poder establecer criterios e información sobre el desempeño en cada área. Esta evaluación es tanto del tutor hacia el alumno, como del alumno hacia el tutor.

Luego de que los alumnos terminan sus prácticas, se les hace una entrevista laboral, para conocer sus expectativas, complementar sus perfiles y que sus datos queden completos en nuestra base de datos para futuras búsquedas. Para 2023 esperamos poder repetir el programa incluyendo una visita a la planta de Toyota en Zárate.

Encuesta de Clima TASA

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.

Objetivo: 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.

Empleados alcanzados en 2022: 186

Participación / Respuestas recibidas 2022: 154

- Memo 2021: Participación 88% / 150 empleados.
- Memo 2019: Participación 86% / 124 empleados.
- Memo 2017: Participación 87% / 110 empleados.
- Memo 2015: Participación 79% / 48 empleados.

Principales temáticas relevadas:

- Mi grupo de trabajo.
- Condiciones de trabajo.
- Mi trabajo.
- La cultura de mi lugar de trabajo.
- Mi supervisor / jefe directo.
- Satisfacción general.

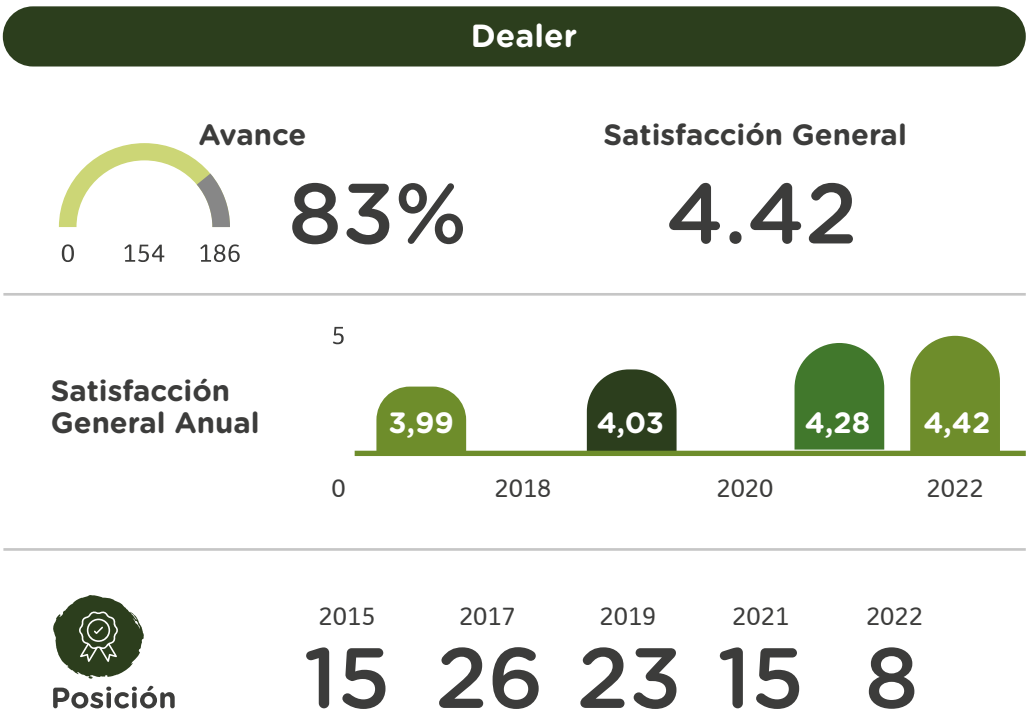
Resultados generales 2022

Con un 83% de respuestas recibidas, logramos posicionarnos en el puesto 8 de toda la red, contra el puesto 15 que habíamos logrado en 2021.



La encuesta es anónima y se realiza en todas las sucursales a través de WhatsApp o de un mail personal (no laboral).

Dentro de los pasantes, buscamos que al menos uno de los seleccionados sea una mujer para fomentar la diversidad dentro del área.





Salud y Seguridad en el Trabajo

Plan de trabajo 2022

Alcance:
Todo el personal de la organización.

Cursos dictados:

Nuestros ejes de trabajo se basaron en:

- Fijar las políticas de la empresa en materia de salud y seguridad en el trabajo.
- Disminuir todo riesgo que pueda afectar la vida y la salud de los trabajadores como consecuencia de las tareas desarrolladas.
- Mantenimiento de equipos, máquinas y herramientas de la empresa.
- Control y provisión de Elementos de Protección Personal a utilizar en cada puesto de trabajo.

Equipo de trabajo:

- Joaquin Montaldo (Responsable de Seguridad e Higiene).
- Antonio Amoruso – Servicio Externo (Conservador de instalación de seguridad contra incendio).

- Campaña de cuidado de manos.
- Ruido y protección ocular.
- Políticas de seguridad e higiene.
- Prevención de incendios / rol de emergencias.
- Ergonomía / levantamiento de cargas.
- Manejo defensivo.
- Primeros auxilios / RCP.

Capacitador:

- Joaquin Montaldo (Responsable de Seguridad e Higiene).
- Antonio Amoruso (Conservador de instalación de seguridad contra incendio).



Cantidad de
integrantes
capacitados

73 trabajadores
en 5 sucursales y 6
proveedores externos.



Cantidad
de cursos
dictados

12 capacitaciones en 5
sucursales.



Horas
totales de
capacitación

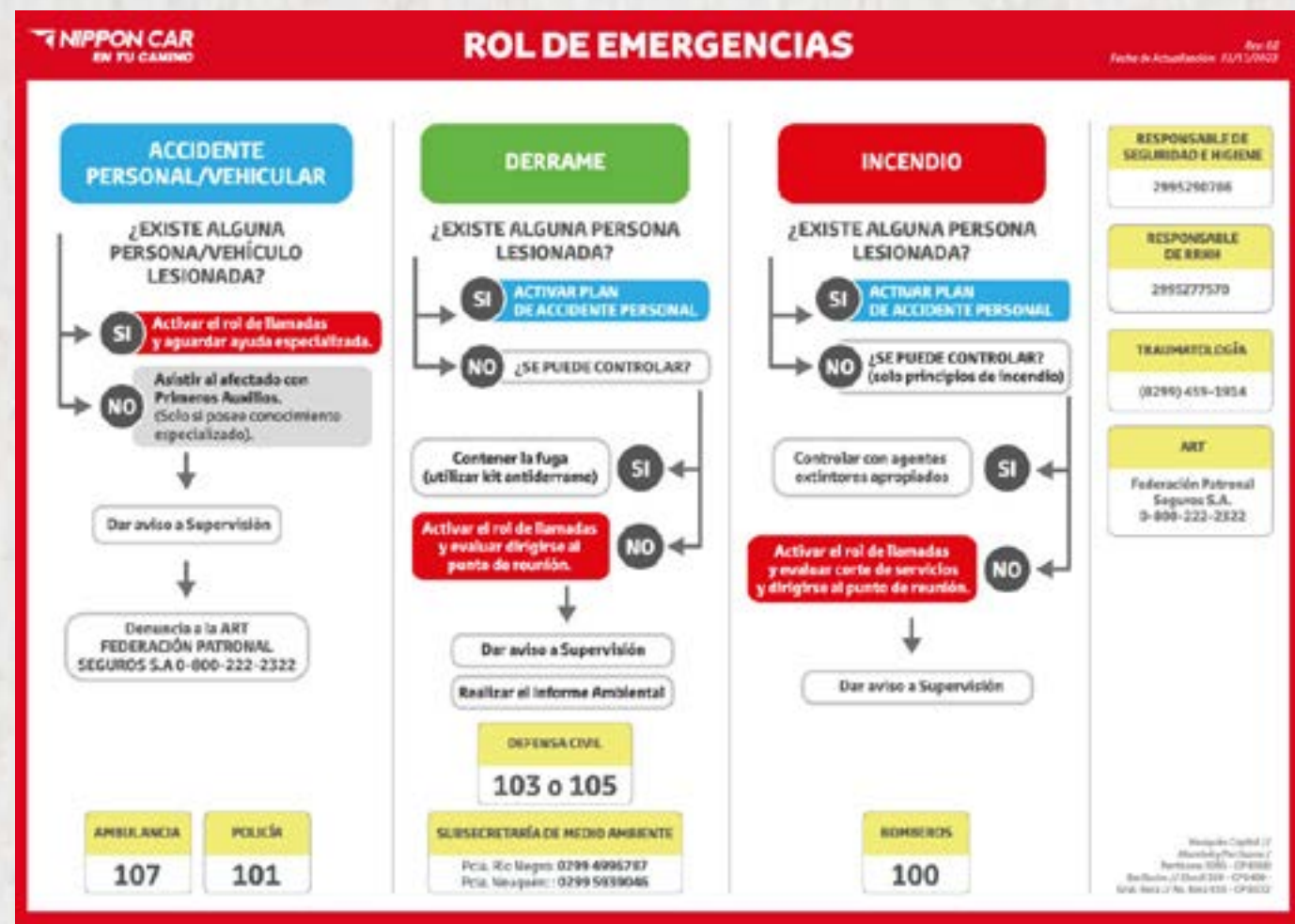
+22 hs.

Accidentes

Resultados **11** accidentes registrados en ART

Logros **67** días sin accidentes

Objetivos: Reducir el índice de siniestralidad, según lo establecido en la normativa vigente y los lineamientos de Toyota Argentina S.A.



Plan de evacuación:

Se capacitó al personal de las sucursales de Casa Central, General Roca y Añelo, en Respuesta a emergencias, Uso de extintores y red contra incendios. Se realizaron simulacros de evacuación en caso de incendio en las sucursales de Casa Central y Añelo. Se realizaron simulacros de derrame en sucursal Añelo.

la implementación de soportes ergonómicos para Notebooks para los colaboradores de diferentes áreas que utilizaban estos dispositivos.

OBJETIVO KAIZEN: la altura y la inclinación de las notebooks se puedan regular para que las personas trabajen con una postura correcta.

RESULTADOS / BENEFICIOS: los resultados obtenidos fueron la disminución del riesgo ergonómico.

Mejores prácticas

Las mejoras prácticas presentadas del área durante el período reportado consistieron en

Gastos requeridos para implementar la mejora **\$5265**



*Soporte para notebook.

MEDIO AMBIENTE



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

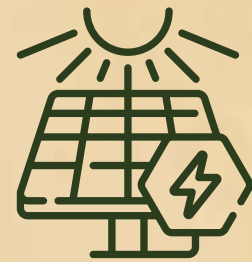
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS



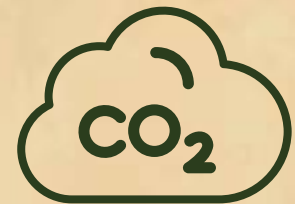
274 Paneles Solares instalados

41.268 Kwh generados de energía solar



26.399 Kg generados de residuos reciclables

+50% de materiales reciclados



271.26

Tn Co2 emitidas

Sobre 336,86 Tn Co2 en 2021

55,32%

de recuperación de agua



Inversión 2022

\$15.666.797 en gestión ambiental

U\$D217.800 en Paneles Solares

Nuestro Compromiso

Nuestro desempeño ambiental es gestionado y medido por la Política Ambiental del Concesionario y por nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA), orientándose siempre integralmente a los criterios de nuestra Política de Sustentabilidad y Responsabilidad Social, de los estándares de Calidad, Salud y Seguridad, y de los requisitos de las diferentes certificaciones y objetivos que trabajamos junto a TASA.

Los objetivos ambientales planteados para el área de Medio Ambiente durante el 2022 fueron:

1.Implementar una Política de Eficiencia Energética.

Para esta implementación, realizamos un relevamiento de los equipos que se mantienen conectados de forma permanente, para conocer la cantidad de energía que consumen fuera del horario de la jornada laboral y establecer así los horarios de apagado.

Luego se colocaron pegatinas informativas en equipos para lograr involucrar al personal de cada sucursal del concesionario en las actividades de ahorro de energía.

Se incorporaron relojes temporizadores para el corte programado de la energía eléctrica de los equipos que están conectados 24 horas que podían reducir sus consumos a través del corte con los temporizadores y así mantener controlado el consumo de energía en equipos que

| Cabe destacar que los beneficios de la disminución de consumo energético se evidenciaron mucho más en Casa Central, ya que la aplicación de la política de eficiencia energética permitió, entre otros logros, la disminución de nuestra huella de carbono.

quedaban conectados durante días y horarios que no tenían actividad.

Registramos la eficiencia energética de los equipos existentes, así como la cantidad de horas al día que permanecían en uso. De esta

manera, pudimos conocer la cantidad real de equipos con eficiencia energética "A" para poder sustituir aquellos de baja eficiencia.

2.Reducir y reciclar los plásticos generados en el concesionario.



Encontrá la política ambiental del concesionario en nuestra página web.



Tanto las bolsas de almidón como las de tela, se personalizaron con el fin de concientizar a los receptores de estas, sobre el cuidado del medio ambiente.

Para cumplir con este objetivo, como primera medida nos propusimos reemplazar las bolsas plásticas que se entregan en el sector de repuestos por una opción compostable de almidón. Estas bolsas fueron distribuidas en todas las sucursales, en los sectores de repuestos y servicios, para ser entregadas a los clientes en los procesos que se requieran.

Como refuerzo a esta acción, también incorporamos bolsas de tela reutilizables en dos medidas, para entregar a los clientes en mostrador con la compra de repuestos o accesorios.

3. Aumentar la generación de energía renovable.

Para este objetivo, incorporamos nuevos paneles solares en las sucursales de General Roca y Neuquén Capital. En la sucursal de Roca se colocaron 70 paneles, en la de Usados y TPA se colocaron 60 y 96 en Casa Central, elevando la

cantidad total de paneles en esta última sucursal a 144 con los ya colocados en 2018.

Se llevó a cabo, en la cooperativa de luz local, la solicitud de instalación de un medidor bidireccional para incorporarnos como “Usuario Generador” de energía e inyectar a la red la energía sobrante generada por los paneles, sobre todo los días y horarios que el concesionario no tiene actividades.

4. Formar alianzas de trabajo.

En esta línea y en conjunto con el área de Responsabilidad Social y Sustentabilidad del concesionario, se llevaron adelante las siguientes acciones:

- Se brindó capacitación sobre separación de residuos, reciclaje y compostaje en Merendero Sonrisitas.
- Se llevó a cabo una charla sobre el cuidado del ambiente, preservación de la biodiversidad

y sustentabilidad a los alumnos de 4° y 5° del Colegio Líder de la ciudad de Neuquén.

- Se realizó la donación de sauces criollos a una comisión vecinal de la ciudad de Neuquén.
- Participamos en la Feria Ecosustentable Gaia

durante el mes de abril de 2022.

- Se llevaron a cabo nuevos proyectos de confección de elementos con telas de Airbags con la Asociación Civil Norte Sur en Bariloche.



Objetivos 2023

Para el año 2023 se tiene proyectado:

- La solicitud de la inscripción de los medidores bidireccionales de las sucursales de Usados y TPA, y de la de General Roca, que incorporaron paneles solares a su sistema eléctrico.
- Analizar el consumo de hojas de papel

blanco en las distintas áreas y sucursales de la empresa, para identificar situaciones críticas y proponer mejoras en los consumos.

- Reducir el 10% de los residuos sólidos especiales generados en posventa.
- Mejorar el porcentaje de la tasa de reciclables de las sucursales que participan activamente en la segregación de este tipo de residuos.

| Entre otros objetivos ambientales cumplidos en el 2022, logramos la certificación Green Level del programa Ecodealer en Casa Central. El mismo es un programa que se creó para dar respuesta al Desafío Ambiental de Toyota 2050, en la cual se busca cumplir con una serie de medidas puntuales que guían a los concesionarios hacia una vida más sustentable con la disminución de la generación de CO2 como principal objetivo.





Desafío Ambiental Toyota 2050

ISO 14.001

La recertificación de la norma ISO 14.001 se realizará en 2023. Durante 2022 realizamos la auditoria de seguimiento de la norma, la cual concluyo con resultados positivos respecto del sistema de gestión de la empresa y se elogió el trabajo y la dedicación de recursos para esta implementación.

Desde el concesionario, se llevan a cabo diversas medidas para alinearnos a los desafíos ambientales 2050 propuestos por Toyota, a través de la generación de objetivos anuales.

En cuanto a los desafíos, identificamos las siguientes contribuciones directas:

Sistema de Gestión Ambiental

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que llevamos adelante está basado en los lineamientos de la Norma Internacional ISO 14.001, se implementa en todas las sucursales del concesionario, principalmente para el control de consumos energéticos y de recursos así como con el control de tareas y procesos en los cua-

les están identificados los principales aspectos de impactos significativos que tenemos. Realizamos controles periódicos de las emisiones de efluentes generados y se lleva un minucioso cumplimiento de las normativas locales y provinciales que regulan la generación de residuos especiales.

Cabe destacar que bajo la implementación del SGA se plantean objetivos anuales que permiten ver resultados concretos en mejoras continuas, entre los cuales se puede destacar que un gran logro de éstos fue la disminución de la huella de carbono del año 2022 en relación con la huella de carbono del año 2021, el cual fue producto de la disminución del consumo de energía eléctrica de las principales sucursales, hecho que se logró gracias a la adopción de una política de eficiencia energética en la empresa. Se estima que los objetivos ambientales propuestos para 2023 también generarán una importante contribución para concretar una disminución significativa de la generación de residuos sólidos especiales de todas las sucursales.

Desafío Ambiental Toyota 2050

Acciones

Desafío 2

Eliminación hacia el año 2050 las emisiones de CO2 de todo el ciclo de vida del vehículo.



A este desafío se contribuye a través de la certificación de la Norma ISO 14.001 y la certificación de los diferentes niveles del programa Ecodealer de Toyota Argentina S.A. Ya que los requerimientos a cumplir para ambas certificaciones tienen en cuenta el control de los consumos energéticos y de recursos en general, se prioriza la reutilización de estos, el reciclado y la implementación de uso de energías renovables, entre los principales. A este desafío también se contribuye con la ampliación de la cantidad de paneles solares colocados en las sucursales del concesionario.

Desafío 4

Minimización y optimización del uso del agua. Reducción del uso de agua y purificación de aguas residuales.



Se contribuye de manera efectiva en casa central con la planta de reacondicionamiento de agua para reutilizado en el sector de lavadero, donde la tasa de recuperación de agua en 2022 fue del 55,32%, a diferencia del 2021 que hubo una tasa del 44,19 %; esto es debido a la concientización de los operarios de lavadero al momento del uso del agua.

Desafío 5

Establecimiento de una sociedad basada en la cultura del reciclado.



Se contribuye a través de la segregación de residuos generados y disposición en lugares de reutilización y reciclado. Ejemplo: Cartón enviado a recicladores que lo reinsertan para reciclado en el circuito industrial local, plásticos (Nylon embalaje) enviado a empresa fabricante de bolsas de polietileno, pallets/cubiertas retirados por ONG'S y/o recicladores que lo utilizan como materia prima para fabricación de otros elementos que se utilizan para ser vendidos y generar ingresos para sectores vulnerables. Así como también contribuyen a este desafío los programas que se han implementado para concientizar a la comunidad y para la elaboración de productos con materiales reciclados.

Desafío 6

Establecimiento de una sociedad futura en armonía con la naturaleza.



Para este desafío, mantuvimos acciones que aportaron significativamente:

- Desde 2017, mantenemos una alianza colaborativa de trabajo en la ONG Aves Argentinas y el Programa Patagonia para concientizar sobre el cuidado de la biodiversidad en la Patagonia.
- En 2022 participamos en el festival GAIA ECO SUSTENTABLE (9 y 10/4, Ciudad de Neuquén), exhibiendo productos que se realizan con material reciclado de airbags y un vehículo híbrido del cual se difundió su funcionamiento y sus ventajas competitivas respecto del cuidado del ambiente según sus emisiones.
- Brindamos una charla sobre el Día Mundial del Reciclado al comedor merendero Sonrisitas de la ciudad de Neuquén, una organización que se encarga, entre otras cosas, de dar contención a grupos vulnerables a través de talleres para realizar mueblería y artículos domésticos aprovechando residuos que se constituyen nuevamente como materia prima, (neumáticos, pallets, entre los principales), muchos de los cuales son donados por Nippon Car.
- Realizamos una plantación de árboles nativos junto a vecinos del barrio Valentina Norte, sobre las calles Necochea y Otto Neumann, para contribuir a la mejora de los espacios verdes del barrio.
- En Junio de 2022 con motivos del mes del medio ambiente, realizamos una charla sobre "Cuidados del Medio Ambiente y Conservación de la Biodiversidad", para alumnos de 4° y 5° grado del Colegio Líder de la ciudad de Neuquén.



Emisiones de CO2

Tabla de resultados

336,86 Tn CO2.
Año 2021

271,26 Tn CO2.
Año 2022



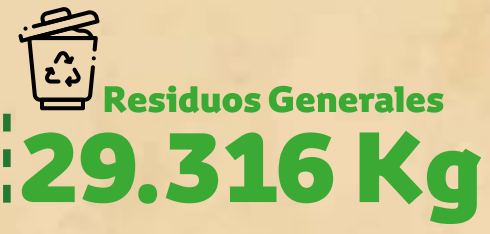
Para el cálculo de la huella de carbono se realiza el seguimiento del indicador: Consumo de Energía Eléctrica (kWh) y Consumo de Gas Natural (m3).

La huella de carbono representa el volumen total de gases de efecto invernadero (GEI) que producen las actividades económicas y cotidianas del ser humano, no obstante, las organizaciones también pueden calcular sus contribuciones anuales a la generación de este tipo de gases contaminantes. Para nosotros, éste cálculo arrojó una diferencia de reducción significativa respecto de lo calculado en 2021, esto se debió principalmente a la disminución de consumo de energía eléctrica producto de la implementación de la política de eficiencia energética en las diferentes sucursales, que a su vez es el resultado del cumplimiento de los objetivos ambientales propuestos en el marco de la certificación de la norma ISO 14.001. También la certificación de programas ambientales específicos como ECODEALER, fueron posibles gracias al mantenimiento constante del Sistema de Gestión Ambiental de la empresa.

Tomando en consideración que la huella de carbono promedio de un individuo argentino

es de 5,71 Tn CO2/año, podemos decir que las actividades operativas en todas nuestras sucursales generan anualmente el total de lo que generan aproximadamente 47 individuos.





Gestión de Residuos

Dentro de nuestro SGA, seguimos haciendo foco en la gestión de las 3R. Además de separar y medir nuestra generación de residuos, buscamos en todos los casos responsabilizarnos por su destino final.

Además, en la sucursal de Neuquén, dentro de los residuos reciclables comenzaron a incluirse vidrios (parabrisas) y plásticos.

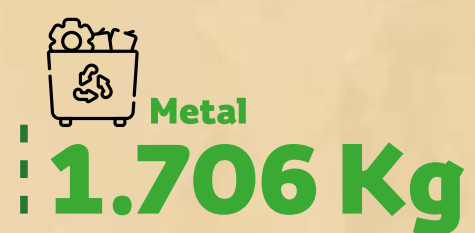


Tabla de indicadores y tratamiento 2022

Residuo	Resultado	Tratamiento
Residuos Generales	29.316 Kg	Se envía a disposición final en centros ambientales municipales, estos residuos están conformados por residuos comunes generados en las áreas administrativas y de Posventa.
Cartón/Papel	15.564 Kg	Son retirados por recicladores de la zona local los cuales son clasificados y vendidos a empresas de la región que producen otro tipo de embalajes a partir de los mismos. En algunas ciudades como Bariloche son clasificados directamente en los centros de disposición de residuos municipales por cooperativas.
Cubiertas	950 Kg	Se entregan como donaciones a ONG y/o recicladores locales para fabricación de elementos reciclados, cercos perimetrales en parques de esparcimiento, entre otros.
Pallets de madera	9.160 Kg	Son entregados a recicladores locales y/o organizaciones que fabrican muebles y/o utensilios a partir de este residuo, también se dona a particulares que los aprovechan para construir cercos perimetrales.
Plásticos	45 Kg	Son enviados a la empresa LP que los utiliza como materia prima para fabricar bolsas de polietileno.
Vidrio	680 Kg	Se envían a disposición final en relleno sanitario municipal donde es aprovechado por la cooperativa que se encuentran trabajando allí.
Metal	1.706 Kg	Son entregados a recicladores locales.
Especiales Sólidos	23.157 Kg	Son retirados por transportistas de residuos especiales y entregados a una operadora habilitada la cual le da el tratamiento de incineración en hornos especiales controlados, según lo dispuesto por la normativa local en tal materia.
Especiales Líquidos	77.880 L	Son retirados por transportistas de residuos especiales y entregados a una operadora que le da tratamiento de físico reciclado mediante el cual se obtiene combustible de segunda categoría, según lo dispuesto por la normativa local en tal materia.

**Esta tabla muestra el total de residuos generados en su unidad de peso específica (total entre todas las sucursales).*

Los residuos que se generan en las diferentes sucursales son segregados y acopiados según lo establecido en el procedimiento PGA_013_04 “Procedimiento de Gestión de Residuos”, el cual busca normar todo lo relacionado a la generación, clasificación, acopio, retiro y tratamiento de los diferentes tipos de residuos generados en las actividades operativas de la empresa.

Para 2023 tenemos pensado establecer objetivos ambientales relacionados principal-

mente con la reducción de la generación de los residuos sólidos especiales, para lo cual se pretende lograr este cumplimiento mediante la realización de mayores capacitaciones que buscan mejorar el proceso de clasificación, así como también generar mayor conciencia para obtener una reducción en origen. También se pretende hacer gestiones para generar alianzas con nuevos recicladores y/o organizaciones que le den mayor y más diverso aprovechamiento a los residuos voluminosos no especiales generados por la empresa.



Eficiencia Energética

La implementación de la política de eficiencia energética llevada adelante en 2022, evidenció una disminución de consumo de energía

eléctrica de origen convencional y aumento de la producción de energía eléctrica de fuentes limpias (paneles solares), todo esto resulta en una huella de carbono inferior.

A continuación, detallamos los datos de medición de todas las sucursales:

	2021	2022
Paneles solares	Perticone: 17.836,72 kWh	Perticone: 25.265 Kwh Aluminé: Sin datos Roca: 16.003 kwh
Consumo de energía (anual)	Perticone: 208.926 kwh Aluminé: 187.038 kwh Añelo: sin datos Roca: 57.567 kwh Bariloche: 28.041 kwh	Perticone: 187.485 kwh Aluminé: 198.378 kwh Añelo: 16.748 kwh Roca: 70.709 kwh Bariloche: 30.022 kwh
Luminaria LED	Disminución del 25%	Toda la luminaria es led en todas las sucursales.

Sucursales: Perticone (Casa Central), Aluminé (Suc. Usados y TPA).



*Nuevos paneles solares en Sucursal Perticone y Aluminé

Agua y Efluentes

Aguas Grises			2021		2022
Tasa de recuperación de agua			44% (323.000 L)		55,32% (Agua red 374 m3 - Aguas grises 463 m3).
Consumo de agua en lavadero (L/vehículo)			Perticone: 89 L Aluminé: 51,67 L Roca: 73 L Bariloche: 71 L		Perticone: 53 L Aluminé: 68,33 L Roca: 72,17 L Bariloche: 80,75 L



El producto utilizado en el lavado de los vehículos no deja rastro en el agua por ser biodegradable, ecológico y no tóxico. Certificado como Safer Choice, su gran poder limpiante permite disminuir tanto costos como consumo de recursos.

La recuperación de aguas grises generadas en el sector de lavadero en Casa Central se realiza a través de la planta de acondicionamiento primario que está instalada desde 2018. El porcentaje de recuperación del año 2022 superó ampliamente al del año anterior, ya que hay una gran conciencia entre el equipo de trabajo del lavadero para la reutilización del recurso. Se tiene proyectado mantener los mismos valores de reutilización para 2023. Respecto de la tasa de consumo total de agua por vehículo lavado

en Casa Central (53L/unidad). Es importante destacar que hubo también una disminución importante respecto de la tasa en 2021 (89/L unidad), y esto es debido a la estandarización del proceso de lavado y la concientización entre los lavadores sobre la importancia del recurso agua. Las restantes sucursales sufrieron escasas variaciones en sus tasas de consumo de agua, pero se tienen proyectadas nuevas capacitaciones y controles en los procesos para obtener mejores resultados.



*Lavadero Sucursal Perticone y Aluminé - Neuquén.

Inversión y gastos en Gestión Ambiental

Dentro del área de medio ambiente se cuenta con gastos fijos como la gestión de los residuos comunes y peligrosos (retiro y tratamiento), análisis semestrales de la calidad de los

efluentes generados en los lavaderos, gestión de permisos y habilitaciones ante autoridades municipales, provinciales y nacionales, así como los insumos propios de la gestión ambiental cotidiana del concesionario: materiales absorbentes, bolsas, cestos, cartelería, shampoo biodegradable para lavado, entre otros.

Además, en 2022, destacamos las siguientes inversiones:

Certificación Eco Dealer (Casa central)

Elemento/Descripción	Monto/Inversión
Artefactos sanitarios	\$179.480
Compostera	\$52.640
Electrodomésticos	\$150.800
Resmas	\$90.000
Paneles Solares	\$14.595.877
Temporizadores	\$30.000
Sensores	\$15.000
Cestos de residuos	\$348.000
Cartelería	\$25.000
Mano de obra (plomaría, electricidad, etc)	\$180.000
TOTAL	\$15.666.797



Nuevos paneles solares

Elemento/Descripción	Monto/Inversión
Instalación Fotovoltaica 70 paneles x 445Wp + inversor 30KW + Estructuras inclinadas	U\$D 59.050
Instalación Fotovoltaica 60 paneles x 445Wp + inversor 30KW + Estructuras inclinadas	U\$D 55.272
Instalación Fotovoltaica 96 paneles x 550Wp + inversor 50KW + Estructuras coplanares	U\$D 88.150
Descuento 11,10%	U\$D -22.472
TOTAL	U\$D 217.800 con IVA incluido



| MEJORES PRÁCTICAS

Creamos el procedimiento de compras sostenibles con el objetivo de proporcionar una guía que integre la sostenibilidad en todas las compras de la empresa, disminuyendo tanto el impacto en el medio ambiente y como el gasto.

SOCIAL



Desempeño Social



“Durante 2022, tomamos el desafío de autoevaluarnos para establecer nuevos parámetros de trabajo, actuales y reales en el contexto del concesionario. Nuestro objetivo para 2022/2023 es seguir formalizando la gestión, formando a nuestros colaboradores y definiendo nuevos desafíos en aspectos de Ética y Conducta Empresarial.”

Lilien Reta
Referente de RSE y Sostenibilidad.

2022 fue un año desafiante para el área de Responsabilidad Social del concesionario. Si bien nuestro camino de crecimiento en la materia viene aumentando de manera sostenida desde 2018, tuvimos el gran desafío de medirnos en gestión para trazar nuestro propio plan de trabajo anual con objetivos 100% reales a la realidad del negocio y su contexto.

Junto al Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE), trabajamos con la herramienta de autodiagnóstico “Indicadores ETHOS-IARSE para Negocios Sostenibles” para el desarrollo del Primer Proceso de Autodiagnóstico en Sustentabilidad y Responsabilidad Social del concesionario.

Estamos convencidos de que los criterios de Sustentabilidad que involucramos en el negocio son una pieza fundamental para nuestro crecimiento, por eso seguimos apostando a generar una cultura cada vez más sustentable en cada área de la empresa, con todos nuestros grupos de interés y cadena de valor.

La relación que tenemos con los diferentes actores de la comunidad se basa en objetivos reales, específicos del concesionario, que buscan dar solución colaborativa a los aspectos que podamos observar en nuestra comunidad.

Nuestros pilares

Desde el área de Responsabilidad Social, llevamos adelante programas y actividades que contribuyan a las comunidades de nuestros concesionarios de manera genuina. Para ello, contamos con el apoyo y los lineamientos de Toyota Argentina, diagramamos nuestro propio plan de trabajo, fortalecemos alianzas en nuestras comunidades y utilizamos guías y estándares mundiales para enfocar nuestro aporte al desarrollo sostenible, 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 y ejes de acción se basan en tres pilares de trabajo:

Medio Ambiente, Educación y Empleabilidad.

Comité de Sostenibilidad

En junio de 2020, se conformó el primer comité de sostenibilidad en la empresa. Estuvo presidido por el máximo responsable de la compañía e integrado por los encargados de las siguientes áreas de gestión de la organización:

- Estrategia y Negocio
- Calidad (Clientes)
- RRHH
- Sostenibilidad
- Comunicación

Comunidad

Desde Nippon Car, somos conscientes del entorno en donde desarrollamos nuestras actividades, por eso nos involucramos con las comunidades de nuestros concesionarios. Sabemos que la única manera de trabajar en conjunto es escuchando sus necesidades y formando alianzas con los demás actores de la sociedad civil, empresarial y de gobierno.

Llevamos adelante diferentes programas que día a día fortalecen y evolucionan los vínculos humanos y sociales.

Durante el período reportado, distinguimos las siguientes iniciativas:



| Charlas de Medio Ambiente

En el marco del mes del medioambiente, en junio llevamos adelante un ciclo de visitas a escuelas primarias para promover la conservación de la biodiversidad y los cuidados del medio ambiente. En estas charlas, involucramos a los alumnos de 4° y 5° grado del Colegio Líder de la ciudad de Neuquén, para que conozcan

las iniciativas del concesionario e incentivarlos a que promuevan las propias en sus espacios escolares y familiares.

Además, les entregamos como presente un manual de mini observadores de aves y un lápiz plantable a cada alumno.



| Educación Vial

En el mes de marzo, estuvimos en el autódromo parque de la ciudad de Centenario con una acción sobre educación vial para los más chicos. Allí, con el acompañamiento de TASA, se

instaló una pista de conducción donde los niños podían manejar unas mini Hilux eléctricas y vivir la experiencia de conducción con señales de tránsito y seguridad en el vehículo.



| Visitas alumnos de Logística

En el mes de agosto, recibimos a los alumnos de la carrera de Logística y Abastecimiento de Potenciar Educación Superior.

Los estudiantes junto a su profesor Luis Namor, recorrieron las instalaciones repasando los procesos de cada área del concesionario.



| Donación de fundas de Airbags

En el marco de nuestro programa de reciclaje y junto a la Asociación Civil Norte Sur, hicimos entrega al hospital Ramon Carrillo de la ciudad de San Carlos de Bariloche 10 fundas para los colchones del área de maternidad.

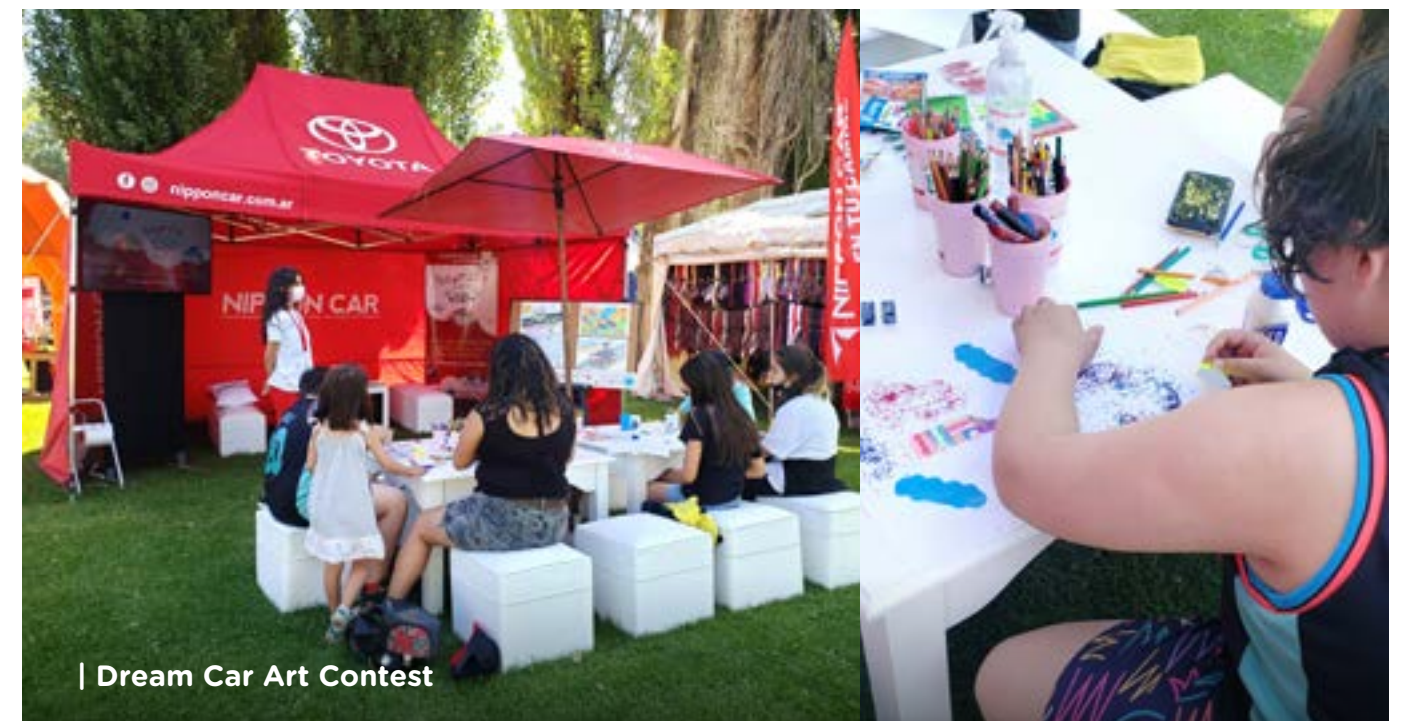
Las fundas fueron confeccionadas 100% con telas de airbags por costureras de la economía social nucleadas por Norte Sur en la localidad.



| Alianza con la Municipalidad de Bariloche

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, realizamos un convenio de trabajo en conjunto con la Municipalidad de San Carlos de Bariloche. En el mismo, se acordaba colaborar en diferentes acciones, desprendidas de

los siguientes proyectos: mejoramiento de los espacios públicos, en especial reservas naturales, urbanas, playas públicas y parque Llao Llao, con la colocación de cartelera de conservación y prevención.



| Dream Car Art Contest

Como todos los años, durante los meses de septiembre a enero, se realizó el concurso de arte de Toyota que invita a todos los niños y niñas menores de 16 años a dibujar el auto de sus sueños.

Durante la 11° Edición en 2022 estuvimos presentes en diferentes eventos en la zona y juntamos más 900 dibujos participantes.



| Donación de Notebook

En el marco del cierre del convenio con el Colegio San José Obrero de la ciudad de Neuquén, se hizo entrega de una Notebook marca Nova-Book para uso administrativo a la institución.

En representación de la Obra Salesiana de Don Bosco, se le hizo entrega de la máquina al Padre Tony (Sr. Antonio María Fierens).



| Expo de Empleabilidad en Bariloche

Con el objetivo de favorecer la empleabilidad de los +45, estuvimos presentes en la primer Expo Empleo de la Ciudad de Bariloche el día 22 de septiembre. Junto a la Asociación Civil

Diagonal, y bajo el lema “El talento no tiene edad” dimos una charla gratuita y abierta al público para que todos los interesados puedan asistir.

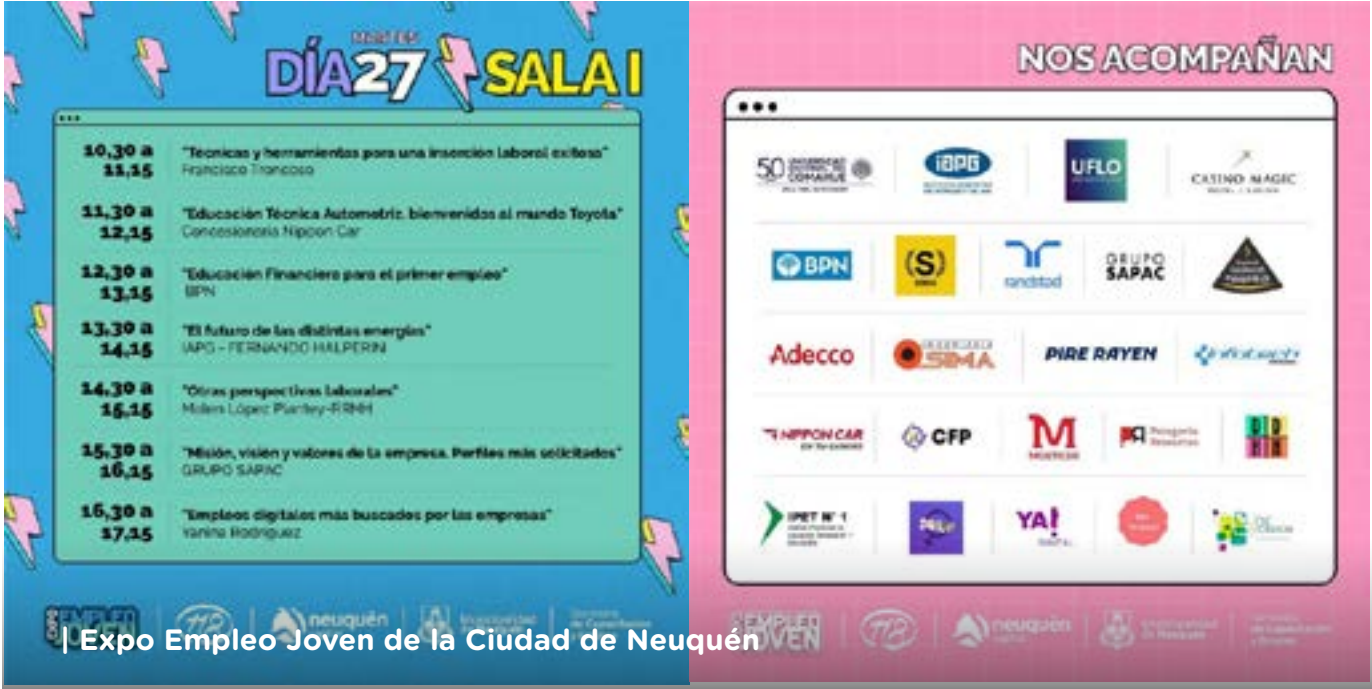


| Donación de CPUs

Se hizo entrega a la EPET N°20 de la ciudad de Neuquén Capital, en concepto de donación 22 CPUs usados: 17 marca AMD A4, con 2 y 4 Gb, Disco HDD, en estado usables, instalados con Linux Ubuntu. Y los 5 restantes que se encontraban incompletos para fines didácticos den-

tro de los talleres de informática que tiene la institución.

Los mismos fueron destinados para uso de la institución o para asistir a otras instituciones desde la escuela.



| Expo Empleo Joven de la Ciudad de Neuquén

El día 27 de septiembre estuvimos en la expo empleo joven de la ciudad de Neuquén, llevan-

do una charla sobre el Mundo Toyota a través de la Educación Técnica Automotriz y los tips de primer empleo.



Durante el mes de diciembre, recibimos en el concesionario a los alumnos de 5° año de la EPET 2 de Centenario, donde además de hacer un recorrido por las instalaciones e invitarlos a postularse al plan de Prácticas Profesionalizantes 2023, recibieron una charla de tecnologías híbridas.

La charla fue brindada por nuestro jefe de taller, el Ing. Darío García, quien pudo explicar y demostrar en un vehículo todas las características de esta tecnología.



| Educación

Como parte del pilar de educación que promovemos desde el concesionario, y en el marco de los 4 años de trabajo que venimos sosteniendo con las escuelas técnicas de la zona, en 2022 se llevaron adelante otro capítulo de Prácticas Profesionalizantes en el área de Posventa. Luego de un proceso de preselección en conjunto con cada establecimiento, 2 alumnos de la EPET 17 de la ciudad de Neuquén y 2 de la EPET 2 de la vecina ciudad de Centenario, realizaron sus prácticas pasando por 4 roles dentro del área de Posventa: asesor de servicios,

asesor de repuestos, técnico exprés y técnico generalista. Por cada rol estuvieron 4 semanas, una vez finalizado el rol era evaluado tanto por el tutor del pasante como del pasante mismo hacia su tutor y su rol desempeñado. De esta manera, logramos evaluar el paso de los alumnos y su rendimiento en cada área.

Los 4 alumnos cumplieron con mas de 300 horas de prácticas las cuales fortalecieron su salida laboral y los prepararon para sus primeros empleos en el rubro.



Empleabilidad

Impulsar +45,
Valorando tu
experiencia.

- Mundo Online: redes sociales.
- Comunicación.
- Actitud Emprendedora.
- Potenciá tu inserción laboral (CV y entrevista de trabajo).
- Personalidad e Inteligencia Emocional

En abril de 2022 arrancaron las nuevas inscripciones para una nueva edición del Programa de Reinserción Laboral para mayores de 45 años, por primera vez en la ciudad de Bariloche.

En los 8 talleres que se desarrollaron durante todo el mes de mayo, trabajaron en la implementación de diferentes herramientas y experiencias que les permitieran reinserirse en el mercado laboral actual o para poder desarrollar sus emprendimientos. Los talleres se dividieron en 2 grandes bloques de temáticas blandas y duras; los temas que se abordaron en esta edición fueron:

- Diversidad generacional y edadismo.

•Autoconocimiento Motivacional.

•Herramientas Emocionales y Superación de crisis.





Conservación de la biodiversidad en la Patagonia

Como parte de nuestro compromiso con la conservación de la biodiversidad, mantenemos una alianza de trabajo con Aves Argentinas para abordar de manera conjunta diferentes temáticas.

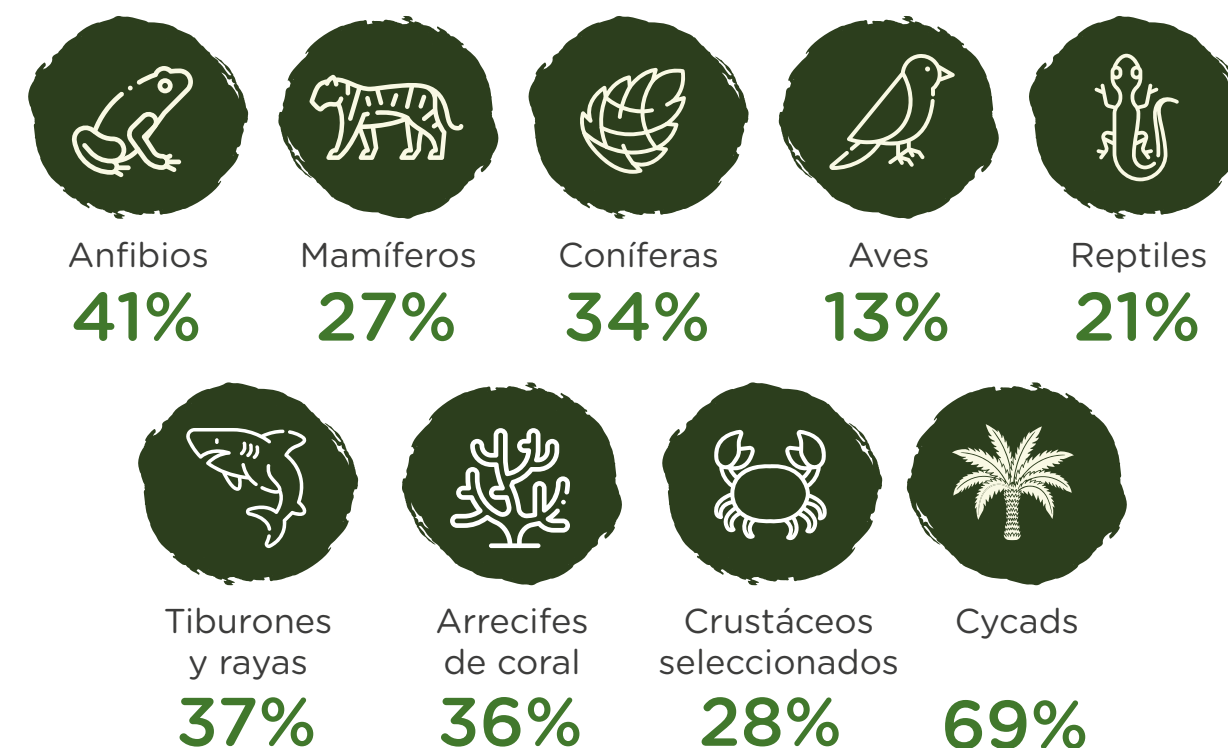
En la Patagonia Argentina, contamos con una biodiversidad única. Se entremezclan la ecoregión de Bosques Patagónicos, Estepa Patagónica y los Altos Andes. La importancia de

abordar esta temática, nos llevó a comprometernos con diferentes organizaciones para difundir, proteger y conservar la biodiversidad en nuestras comunidades.

Según el último registro de la Lista Roja de la UICN de especies amenazadas en América del Sur, existen 194 especies subsistentes amenazadas (plantas, mamíferos, aves, reptiles, anfibios, peces y otros animales).

Más de 42.100 especies están amenazadas de extinción.

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





Toyota Argentina donó los vehículos y Nippon Car se encarga del mantenimiento de rutina para mantener en condiciones óptimas los vehículos y que puedan funcionar correctamente.



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 ser humano, un problema de escala global, pero que requiere de personas trabajando localmente para ser revertido.

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 interesados 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 28 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.

Al ser famosa por su inmensidad, 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 difíciles 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 5 años que Nippon Car acompaña al Programa Patagonia en su trabajo para proteger a la biodiversidad de la zona, 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 services regulares.

\$144.433,16

6 Servicios realizados

5 vehículos alcanzados

Más de 70.000 km recorridos

• Este año diseñamos e imprimimos una nueva tanda de la Guía “Mini Observadores de Aves” de manera conjunta entre Aves Argentinas, la Secretaría de Estado de Ambiente de Santa Cruz y Nippon Car.

• Se llevó adelante el Proyecto “Nos Vamos de Campamento” en la localidad de Puerto Deseado, como cierre al programa #SomosSantaCruz, destinado a adolescentes de distintas localidades santacruceñas.

• Participamos también de manera activa en la 4ta edición “EcoKermesse” en Los Antiguos. En ese sentido, compartimos el espacio con la Secretaría de Estado de Ambiente de la Provincia, con diferentes propuestas lúdicas, puntualizando en especies nativas, Residuos Sólidos Urbanos, Compostaje, Consumo Responsable, entre otras.

El trabajo del Programa Patagonia durante el 2022 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, removiendo +/- 650 kg de truchas de una sola laguna.

• Restauramos ambientes: trabajamos para proteger a las aves de tres importantes áreas: la Cuenca del Río de las Vueltas (por 3° año consecutivo) y la Meseta del Lago Buenos Aires (por 9° año consecutivo).

• 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.

• Participaron alrededor de 30 voluntarios y voluntarias de todo el país y de países extranjeros en las diferentes actividades de campo durante la campaña de verano, sumando más de 200 desde el inicio del proyecto.

• Por segundo año consecutivo brindamos el Curso Integral de Conservación con la asistencia de 9 estudiantes, provenientes de diferentes carreras y áreas del conocimiento.

• Trabajamos colaborativamente con + 10 instituciones estatales.

• Trabajamos con el apoyo de + 15 empresas y emprendimientos privados locales.

• Trabajamos para proteger la biodiversidad en 7 Parques Nacionales.

• Publicamos + 50 artículos de diarios y revistas.

• Dimos + 40 entrevistas en radios y televisión

• Brindamos + 30 charlas a diferentes públicos: escuelas, adultos, estudiantes universitarios entre muchos más, alcanzando +1000 personas.

• Publicamos 8 artículos científicos y de divulgación.

• Participamos de la XIX Reunión Argentina de Ornitología (RAO) en la localidad de Puer-

to Madryn (Chubut) presentando 6 trabajos. Además, participamos con 5 trabajos de las XXXIII Jornadas Argentinas de Mastozoología en Puerto Iguazú, Misiones.

Alianza con ARB



Mantuvimos el vínculo de alianza con la Asociación de Recicladores de Bariloche (ARB) y Fundación Avina con los puntos verdes de recolección de residuos reciclables, instalados en la sucursal de Esandi 3300 y en la de Rivadavia 430 de la ciudad de San Carlos de Bariloche. Esto nos integra al circuito de Puntos Verdes de la ciudad, siendo un nexo entre vecinos y la ARB para seguir fomentando estos hábitos de cuidado del medio ambiente y reducción de los residuos que terminan en el vertedero.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



Declaración de uso
Nippon Car SRL ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 01/01/2022 y 31/12/2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado
GRI 1: Fundamentos 2021

Estandar GRI	Contenido GRI	Página
GRI 2 Contenidos Generales	La organización y sus prácticas de presentación de informes	
	2-1 Detalles organizacionales	6, 7, 13, 28, 29, 32, 33
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	17
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	17
	2-4 Actualización de la información	17
	Actividades y trabajadores	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	18, 19, 28, 29, 42, 48
	2-7 Empleados	76, 77
	Gobernanza	
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	24, 25
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	24, 25
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	24, 25
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	24, 25
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	24, 25
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	6, 7, 24, 25
	2-15 Conflictos de interés	
	2-19 Políticas de remuneración	77, 80
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	77, 80
	Estrategia, políticas y prácticas	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6, 7
	2-23 Compromisos y políticas	23
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	23
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	6, 7
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	17
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	23
	2-28 Afiliación a asociaciones	17

Estandar GRI	Contenido GRI	Página
	Participación de los grupos de interés	
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	18, 19, 20, 21
	2-30 Convenios de negociación colectiva	NP
GRI 3 Temas Materiales	Contenidos sobre los temas materiales	18, 19, 20, 21
	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	21
	3-2 Lista de temas materiales	19
	3-3 Gestión de los temas materiales	20, 21
GRI 201: Desempeño económico 2016	Contenidos temáticos	
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	30
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	31
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	77, 80
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	NP
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	Contenidos temáticos	30, 31
	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	28, 29, 30, 31
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	31
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	Contenidos temáticos	
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	71
GRI 205: Anticorrupción 2016	Contenidos temáticos	
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	23
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	23
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	23

Estandar GRI	Contenido GRI	Página
GRI 301: Materiales 2016	Contenidos temáticos	92, 100, 101
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	92, 100, 101
	301-2 Insumos reciclados utilizados	92, 100, 101
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	101
GRI 302: Energía 2016	Contenidos temáticos	
	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	103
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	NP
	302-3 Intensidad energética	NP
	302-4 Reducción del consumo energético	103
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	103
GRI 303: Agua y efluentes 2018	Contenidos sobre gestión de temas	
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	104
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	104
	Contenidos temáticos	
	303-3 Extracción de agua	104
	303-4 Vertido de agua	104
	303-5 Consumo de agua	104
GRI 304: Biodiversidad 2016	Contenidos temáticos	
	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	117, 118, 119
	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	117, 118, 119
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	117, 118, 119
	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.	117, 118, 119

Estandar GRI	Contenido GRI	Página
GRI 305: Emisiones 2016	Contenidos temáticos	
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	99
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	99
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	NP
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	NP
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	99
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	NP
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	NP
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	Contenidos temáticos	
	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	104
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	101
	306-3 Derrames significativos	NP
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	101
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	NP
GRI 306: Residuos 2020	Contenidos sobre gestión de temas	92, 93, 100,
	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	101
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	92, 93, 100, 101
	Contenidos temáticos	92, 93, 100,
	306-3 Residuos generados	101
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	92, 93, 100, 101
	306-5 Residuos destinados a eliminación	101
GRI 401: Empleo 2016	Contenidos temáticos	
	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	76, 77
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	76, 77, 80
	401-3 Permiso parental	80

Estandar GRI	Contenido GRI	Página
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Contenidos sobre gestión de temas	
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	87, 88, 89
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	87, 88, 89
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	87, 88, 89
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	87, 88, 89
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	87, 88, 89
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	87, 88, 89
	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	87, 88, 89
	Contenidos temáticos	
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	87, 88, 89
GRI 404: Formación y educación 2016	403-9 Lesiones por accidente laboral	87, 88, 89
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	87, 88, 89
GRI 404: Formación y educación 2016	Contenidos temáticos	
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	79
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	78, 79
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	78, 79
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Contenidos temáticos	
	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	76
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	NP
GRI 406: No discriminación 2016	Contenidos temáticos	
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	NP
GRI 413: Comunidades locales 2016	Contenidos temáticos	
	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	108
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	NP

Estandar GRI	Contenido GRI	Página
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	Contenidos temáticos	
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	73
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	NP
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	NP



Reporte de Sostenibilidad 2022

  nipponcar.com.ar