



**ALIANZ**  
CONCESIONARIO OFICIAL TOYOTA SAN LUIS



Presentamos nuestro

# Reporte de Sustentabilidad

# 2024

TOYOTA

**Todo lo que te mueve**

# Contenido

## 01

### Gobernanza

- Carta del Presidente
- Acerca de Nosotros
- Productos y Servicios
- Misión, Visión y Valores
- Grupos de Interés
- Órgano de Gobierno
- Desempeño Económico

## 02

### Desempeño Ambiental

- Cumplimiento Ambiental
- Energía
- Emisiones
- Agua y Efluentes
- Residuos



## 03

### Desempeño Social

- Gestión de Capital Humano
- Capacitación y Formación
- Salud y Seguridad en el Trabajo
- Comunidad
- Servicio al Cliente

# Carta del Presidente

Estimados colaboradores, clientes, aliados y comunidad de Toyota Alianz:

Es un honor presentar nuestro **Cuarto Reporte de Sustentabilidad Empresarial**, correspondiente al período 2024 y elaborado bajo los estándares GRI (Global Reporting Initiative). El mismo refleja el compromiso permanente de Toyota Alianz con la transparencia, la responsabilidad y el desarrollo sostenible. Este informe no solo recoge los avances alcanzados durante el último año, sino que también reafirma nuestra visión de construir una organización que genere valor económico, social y ambiental para todos quienes forman parte de nuestro entorno.

A lo largo de este período, hemos profundizado nuestras acciones en eficiencia energética, gestión responsable de recursos, seguridad operativa, inclusión laboral y vinculación comunitaria. Estos esfuerzos son el resultado del trabajo apasionado de cada integrante de nuestra compañía y de la confianza que depositan en nosotros nuestros clientes y socios estratégicos.

Sabemos que **la sustentabilidad es un camino de mejora continua**. Por ello, este cuarto reporte es también una invitación a seguir creciendo con una mirada de largo plazo, en la que la innovación, la ética y el respeto por el medio ambiente guían nuestras decisiones diarias.

Quiero agradecer especialmente a los equipos que hicieron posible la elaboración de este informe y a toda la comunidad de San Luis por acompañarnos en nuestro propósito de generar un impacto positivo y duradero. Continuaremos avanzando con convicción hacia un modelo de negocio más responsable, moderno y alineado con los desafíos globales.

Los invito a recorrer estas páginas que reflejan no solo resultados, sino también la pasión y la responsabilidad con la que trabajamos cada día.

Atentamente,

**Kevin Anzulovich**

Presidente

Toyota Alianz San Luis



Parte 1:

# Governanza





# Acerca de Nosotros



Toyota Alianz es el Concesionario Oficial de Toyota en la Provincia de San Luis y se encuentra presente en el mercado automotriz desde el año 2005, inaugurando sus puertas al público el 29 de Abril de 2005 en la Ciudad de San Luis. Como Concesionario Oficial Toyota nos dedicamos no solo a la venta de Vehículos 0km (incluyendo Planes de Ahorros) y Usados, sino también al mantenimiento de los mismos apuntando a ofrecer el mejor servicio de Posventa que un Toyota pueda tener.

Somos una empresa familiar creada por la familia Anzulovich, originaria de San Luis y con una sólida trayectoria en el sector automotriz local. Desde 1980, el Sr. Roberto Anzulovich, uno de los fundadores de Toyota Alianz, se propuso ofrecer el mejor servicio en el mercado automotor de la Provincia de San Luis. Creciendo en una familia dedicada a este rubro durante más de 80 años, aprendió desde muy joven todos los aspectos necesarios para desarrollar este negocio. Comenzó su trayectoria con un taller de chapa y pintura, venta de autos usados, planes de ahorro y reventa de vehículos 0Km de diversas marcas desde su pequeño taller. En 1992, junto a su esposa Sonia Cabanillas, lograron obtener la primera representación oficial, inaugurando el Concesionario Oficial Rover - Land Rover, que desarrollaron hasta el año 2000, cuando la marca se retiró del país. Posteriormente, el grupo comercializó como concesionario oficial varias marcas importadas, como Nissan, Hyundai, Isuzu, MG y Galloper durante esos siete años, aunque algunas abandonaron el país debido a la crisis de 2001. Ante la necesidad y demanda del mercado por marcas reconocidas a nivel mundial, que contaran con producción nacional, decidieron unir esfuerzos y desarrollar dos marcas.

En el año 2000, inauguraron Glamour, Concesionaria Oficial de Peugeot (vendida en 2014), y en 2005, ALIANZ, Concesionario Oficial de Toyota en San Luis. Más tarde, se estableció ELEVANZ, Concesionario Oficial de Toyota Material Handling en San Luis (Autoelevadores y Equipos Industriales). En 2018, se fundó AVANZ, Concesionario Oficial de camiones HINO para toda la región de Cuyo, formando parte del Grupo Toyota. En 2024, con la relocalización de Hino Avanz Mendoza a la localidad de Guaymallén (Acceso Este y Tirasso) se conforma el Truck Center más grande de América Latina donde se suma al portfolio el Centro de Servicios de Dunlop miembro del Grupo Corven bajo el nombre de L'ANZ Neumáticos. En Diciembre de 2024, se inaugura el segundo centro de servicios de L'Anz Neumáticos sobre Av. Lafinur en San Luis.



Algunos hitos significativos de Toyota Alianz incluyen la reinauguración y ampliación del concesionario en Ciudad de San Luis el 24 de octubre de 2013. Además, el 28 de septiembre de 2018 se inauguró la segunda sucursal de Toyota Alianz en Villa Mercedes, con un concesionario oficial y moderno. Estamos en la búsqueda constante por mejorar nuestros procesos diariamente, con el objetivo de ofrecer el mejor servicio al cliente. Nos esforzamos continuamente por alcanzar los más altos índices de satisfacción del cliente, tanto en ventas como en posventa.

Creemos firmemente que el desarrollo constante del capital humano es fundamental para el crecimiento, por lo que capacitamos a nuestros equipos de manera continua y nos enfocamos en crear programas de beneficios para ellos. Al mismo tiempo, promovemos una cultura de mejora Kaizen y Genchi Genbutsu entre todos nuestros colaboradores.

En 2024 dimos un paso trascendental para el futuro de nuestra organización al iniciar el proyecto de ampliación y renovación integral de la sucursal de San Luis, con el objetivo de ofrecer más servicios, mayor comodidad y una experiencia superior para cada cliente. Esta obra se desarrolla bajo los estándares de **Dealer 2.0** de Toyota Argentina, modelo que impulsa entornos más modernos, eficientes y centrados en las necesidades del usuario.

Al mismo tiempo, cada decisión tomada en este proceso considera los requisitos necesarios para alcanzar la certificación del máximo nivel de EcoDealer, el programa que promueve prácticas sostenibles para minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones. Esto incluye mejoras en eficiencia energética, gestión responsable de residuos, y acciones focalizadas en la reducción de emisiones, buscando asegurar que nuestra infraestructura evolucione de la mano de un fuerte compromiso con el ambiente.





## Nuestra Presencia en la Provincia de San Luis: Compromiso Local y Propósito Global

En Toyota Alianz, nuestras locaciones físicas en la provincia de San Luis no solo representan puntos estratégicos de operación, sino también pilares de conexión con la comunidad y el entorno local.

Estas instalaciones están diseñadas para ser mucho más que concesionarios; son espacios que reflejan nuestra **visión de movilidad sustentable, atención al cliente de excelencia y responsabilidad con el medio ambiente.**

Contamos con dos locaciones en la provincia, ubicadas en puntos clave:

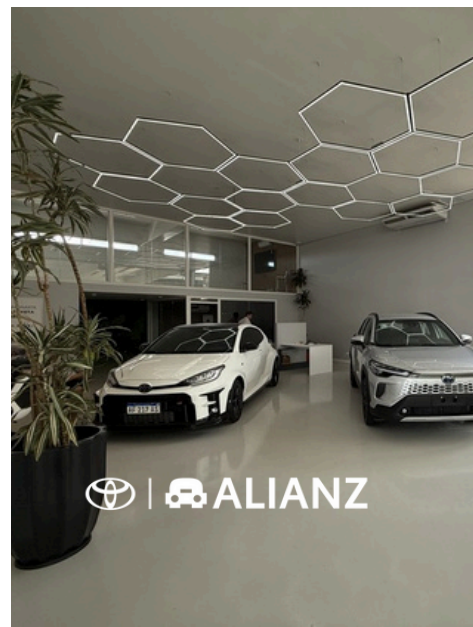
### CASA CENTRAL

Ruta 20 Km 4, San Luis Ciudad.

### VILLA MERCEDES

Av. 25 de Mayo 1876, Villa Mercedes.

Hacia fines de 2024 inauguramos nueva sala de entregas y oficina de Toyota Plan, comenzamos con la ampliación de Posventa y de un nuevo taller de Chapa & Pintura y con la adaptación a Dealer 2.0.



A través de nuestras sucursales buscamos no solo proveer soluciones de movilidad sino que a su vez:

- **Generar empleo local y fomentar el desarrollo de talento regional**, reafirmando nuestro compromiso con el crecimiento económico de la provincia.
- **Ser un punto de encuentro con la comunidad**, a través de iniciativas que van más allá de la venta de vehículos, incluyendo actividades educativas, culturales y de sostenibilidad.



## ¡VAMOS A VOS!

Además, realizamos visitas semanales a localidades del interior de la Provincia con nuestros Ejecutivos de Venta y a través de nuestro Taller de Posventa Móvil ofreciendo mayor comodidad para todos nuestros clientes. Merlo, La Toma, Quines, San Francisco, Unión, Nueva Galia, Arizona, Anchorena y alrededores.





Cada una de nuestras locaciones está equipada con tecnología de vanguardia y un equipo humano comprometido, asegurando no solo una experiencia de cliente excepcional, sino también un impacto positivo en el entorno que nos rodea.

Seguimos trabajando para que nuestras instalaciones en San Luis sean un ejemplo de cómo la innovación y la responsabilidad pueden convivir, impulsando juntos un futuro más limpio y próspero.





**AUTORA S.A.**  
30-70908343-7

Propiedad y Forma Jurídica

Toyota Alianz es una empresa familiar de carácter privado y fue conformada en el año 2005 bajo AUTORA S.A. (por las siglas Automóviles Roberto Anzulovich). Es una sociedad anónima donde el capital está en manos del 100% de los accionistas pertenecientes a la familia Anzulovich.

### **¿Sabías que?**

Nuestra razón social representa las palabras AUTOS ROBERTO ANZULOVICH. Cuando se pensó en el nombre fantasía para el Concesionario se buscó hacer un juego de palabras entre Alianza y el apellido familiar Anzulovich.



### **Mercado Servido**

A través de nuestro acuerdo de concesión con Toyota Argentina, los productos y servicios que comercializamos se ofrecen dentro de la Provincia de San Luis, mediante nuestros Concesionarios Oficiales en San Luis Ciudad y Villa Mercedes y a través de nuestros viajes de vendedores y posventa (a través del taller móvil) a zonas de influencia tales como Merlo, Tilisarao, Quines, Buena Esperanza y Unión. Servimos a todos los sectores en necesidad de vehículos para transportarse/ trabajar u ocio.

Nuestros clientes que pueden ser personas físicas o jurídicas son aquellos que nos eligen para adquirir su vehículo Toyota 0km, Usado o Plan de Ahorro además de quienes atendemos a través de nuestro servicio de Posventa y comercialización de Repuestos y Accesorios. También a través del sistema de licitaciones y el canal de Ventas Especiales proveemos a pequeñas, medianas y grandes empresas y entes gubernamentales de vehículos Toyota 0km.



## Nuestros Productos y Servicios

### Movilidad con Valor Agregado

Ofrecemos una gama de vehículos para todas las necesidades, atendiendo tanto a usuarios particulares que buscan vehículos confiables y eficientes, como a empresas que requieren soluciones de transporte adaptadas a sus operaciones.

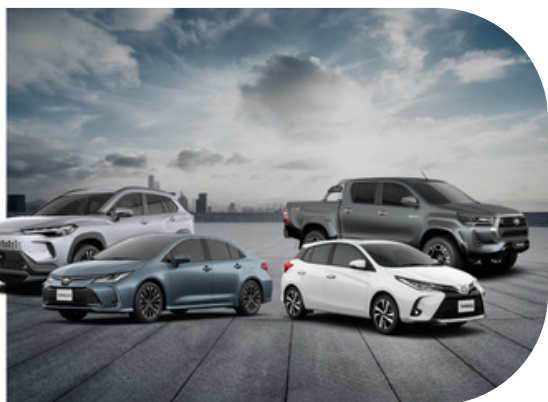
Además, nos enfocamos en brindar un servicio integral que potencie la satisfacción de nuestros clientes y refuerce nuestro compromiso con la sustentabilidad.

A través de nuestros talleres certificados ofrecemos mantenimientos y reparaciones, garantizamos el desempeño óptimo de los vehículos, utilizando prácticas responsables como la correcta gestión de residuos y el uso eficiente de recursos. comercializamos también toda la línea completa de Repuestos y Accesorios Toyota. Únicos por su calidad y durabilidad, los Repuestos y Accesorios Originales Toyota permiten hacer los vehículos tan únicos como cada cliente. Incluye también la comercialización de Neumáticos Bridgestone.



TENEMOS  
**NUEVOS  
PLANES**

TE MUEVE EL SUEÑO  
DE TU 0KM.



## Financiación Accesible

Ofrecemos opciones de financiamiento diseñadas para facilitar la adquisición de vehículos A través de Toyota Plan y Toyota Compañía Financiera.



## Usados: Economía Circular y Movilidad Accesible

En Toyota Alianz, el negocio de autos usados se ha convertido en una pieza fundamental de nuestra estrategia de sustentabilidad. Reconocemos que extender el ciclo de vida útil de los vehículos no solo contribuye al cuidado del medio ambiente, sino que también hace que la movilidad sea más accesible para una mayor cantidad de personas.



Usados Certificados

En Toyota Alianz no solo contamos con un stock de más de 100 autos multimarca sino que ofrecemos Usados Certificados TOYOTA, un vehículo que fue inspeccionado y reacondicionado por técnicos altamente capacitados que garantizan su buen estado. Además, cuentan con garantía de 1 año o 20.000 km.

**Fomento de la confianza:** Nuestro compromiso con la transparencia en el proceso de compra asegura que los clientes reciban un producto certificado y en excelentes condiciones.

## KINTO

### Transformando la Movilidad a través de la innovación.

En Toyota Alianz, entendemos que la movilidad del futuro debe ser flexible, accesible y respetuosa con el medio ambiente. Por eso, a través de KINTO, ofrecemos soluciones integrales que van más allá de la propiedad tradicional de vehículos, adaptándonos a las nuevas tendencias y necesidades de movilidad sostenible.

#### ¿Qué es KINTO?

KINTO es nuestra plataforma de movilidad que brinda una variedad de servicios diseñados para ofrecer opciones más prácticas, económicas y sostenibles a nuestros clientes. Desde alquiler por horas hasta suscripciones a largo plazo, KINTO redefine la experiencia de la movilidad moderna.

## Club Toyota: Más que Clientes, una Comunidad

En Toyota Alianz, entendemos que la sostenibilidad comienza con las personas. Por eso, a través de Club Toyota, hemos creado un espacio único que conecta a nuestros clientes con experiencias exclusivas, beneficios especiales y actividades que promueven valores como la innovación, la calidad y el respeto por el medio ambiente.

### Destacados del 2024:

- Junto a 20 clientes, viajamos a Zárate a conocer la fábrica de Toyota Argentina.
- Clínica de Manejo 4x4 en Los Quebrachos San Luis junto a 40 clientes.
- Invitación VIP de Clientes CLUB TOYOTA a la ExpoRural San Luis y Villa Mercedes y al Wine & Food Potrero de los Funes..



Podes registrarte gratis o conocer más en  
[www.clubtoyota.com.ar](http://www.clubtoyota.com.ar)







En 2024 también acompañamos la transformación digital de la experiencia del cliente con el lanzamiento de la **Toyota App** y la llegada de los primeros modelos con **servicios conectados**, una innovación que busca brindar experiencias superadoras y más seguras. Esta nueva propuesta integra en un solo lugar control, conectividad y seguridad, permitiendo a los usuarios acceder a información del vehículo en tiempo real, gestionar funcionalidades a distancia y mejorar la asistencia en ruta. Estos avances refuerzan nuestro compromiso con la movilidad inteligente, eficiente y centrada en las necesidades de las personas.

Se puede descargar la App de manera gratuita escaneando los siguientes QR:



En materia de Gobernanza, durante 2024 iniciamos un proceso clave para la maduración empresarial, del cual participaron en una primera instancia los dueños, el directorio, la gerencia y las jefaturas de Toyota Alianz.

El punto de partida fue una capacitación brindada a los dueños de la empresa en la Universidad Austral, junto a Toyota Argentina, enfocada en Empresas Familiares, sus dinámicas particulares y los desafíos del traspaso generacional.

A partir de este aprendizaje, se identificó la necesidad de avanzar en un proceso más profundo de ordenamiento y planificación, que derivó en la decisión de diagramar desde la Presidencia un Plan Estratégico integral, junto con la redefinición y actualización de la Misión, los Valores y la **Visión 2040**. Este paso responde tanto a la evolución natural de la compañía como al crecimiento sostenido del Grupo y, en particular, de Toyota Alianz en los últimos años, consolidando bases más sólidas para su continuidad, profesionalización y desarrollo futuro.



## Nuestra **MISIÓN**

Brindamos soluciones de movilidad integrales, creando vínculos de confianza, calidez y amabilidad que transforman cada experiencia en algo único y memorable. Porque más que vender un producto, nos mueve la vocación profunda de hacer sentir bien a las personas y contribuir a su felicidad.





## Nuestros

## VALORES CENTRALES



### RESPECTO POR LAS PERSONAS Y LAS RELACIONES

Tratamos a cada persona con amabilidad, empatía y consideración. Valoramos los vínculos y cuidamos la forma en que nos relacionamos, porque el respeto se expresa también en los detalles: en el tono, en los gestos y en la forma en que presentamos lo que hacemos.



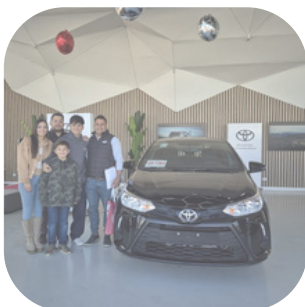
### RESPONSABILIDAD INTEGRAL

Asumimos nuestras decisiones con una mirada amplia: pensamos en el impacto que generamos en nuestros equipos, nuestros clientes, el entorno y las futuras generaciones. Lo que hacemos y cómo lo hacemos deja una huella, y nos importa que esa huella resulte coherente, responsable y cuidadosa.



### ESPÍRITU DE MEJORA CONTINUA

La excelencia se construye todos los días. Buscamos personas con mentalidad de aprendizaje, que no se conformen con el promedio y se esfuercen por crecer en cada gesto, en cada servicio y también en cada entorno que cuidamos.



### INNOVACIÓN Y ESTÉTICA CON SENTIDO HUMANO

Creemos en una innovación que mejora la vida de las personas. Por eso, cada solución que desarrollamos integra tecnología, calidez y también una estética que invite al bienestar. Lo funcional y lo bello pueden y deben convivir. Nos importa cómo se ve, cómo se siente y qué transmite lo que ofrecemos.



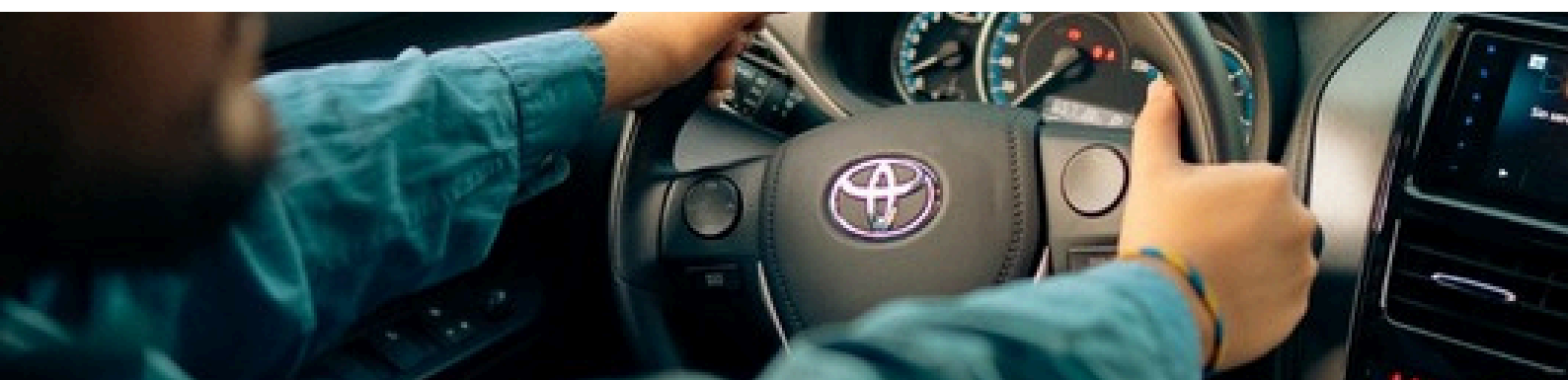
### ORGULLO DE PERTENECER

Somos más que un conjunto de empresas: somos un proyecto colectivo con identidad propia. Queremos personas que se sientan parte, que estén orgullosas de cómo se trabaja, cómo se ve y cómo se vive Grupo Anz. El orgullo también se refleja en la armonía y el cuidado de lo que creamos.



## Nuestra **VISIÓN 2040**

Ser el grupo empresarial más confiable de la región en soluciones de movilidad y servicios integrales, reconocido por transformar cada contacto en una experiencia humana memorable, con impacto positivo en nuestros colaboradores, clientes y comunidades donde nos desarrollemos.



### TOYOTA WAY

MEJORA  
CONTÍNUA

RESPECTO POR  
LAS PERSONAS

DESAFÍOS

KAIZEN

GENCHI  
GENBUTSU

RESPECTO

TRABAJO  
EN EQUIPO

En Toyota Alianz, junto con Toyota Argentina y la red de Concesionarios, nos guiamos a su vez por el TOYOTA WAY, y la Guía de Principios Toyota que orientan nuestra gestión del negocio a largo plazo.

El Toyota Way nos impulsa a soñar con un futuro mejor, construyendo juntos el cambio que queremos ver en el mundo.



# Nuestros

## GRUPOS DE INTERÉS

A través de un proceso de identificación y priorización de nuestros grupos de interés, hemos identificado los siguientes:



**Colaboradores**

Empleados jerárquicos, especialistas y jornalizados.



**Clientes**

Clientes en general, clasificados por productos y servicios.



**Accionistas**



**Toyota Argentina**

Toyota Argentina nuestro socio estratégico para poder operar como Concesionario Oficial y otras compañías de TMC.



**Proveedores**

Proveedores por compras productivas y de bienes como de servicios.



**Comunidad y ONGs**

Comunidades vecinas, la comunidad en general, asociaciones sin fines de lucro, universidades, entre otros.



**Gobierno**

Autoridades gubernamentales, nacionales, provinciales y municipales.



**ACTRA** Asociación de Concesionarios Toyota de la República Argentina.

Uno de los objetivos del presente Reporte es poder compartirlo con nuestros Grupos de Interés escuchando su opinión en busca de la mejora continua y transparencia.



# Canales de diálogo abiertos con los grupos de interés



|                  |                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Colaboradores    | Comunicación abierta con RRHH. Reuniones one on one con miembro de Directorio. Instagram Grupo ANZ privado. Mail novedades. Grupo Whatsapp. Comunicación cara a cara (reuniones, almuerzos, festejos, capacitaciones). |
| Clientes         | Encuestas de Satisfacción y Calidad Internas y Externas. Redes sociales, mailing, web. Eventos. Visita del cliente al Salón y Posventa. Visitas a Zonas (Proactivación).                                               |
| Accionistas      | Memoria y Estados Contables. Asamblea de accionistas. Reuniones mensuales.                                                                                                                                             |
| Toyota Argentina | Programas y Cursos de Capacitación. Fieldmans. Programa de Excelencia (DAP), Reportes, Auditorías, Certificaciones (ECT, ISO14001). Convenciones.                                                                      |
| Proveedores      | Cotizaciones, mail, whatsapp.                                                                                                                                                                                          |
| Comunidad y ONGs | Donaciones. Programas sociales (ambientales y de educación). Eventos. Sponsoreo. Contacto con Municipalidad. LinkedIn.                                                                                                 |
| Gobierno         | Licitaciones, alquileres. Secretaría de Medioambiente.                                                                                                                                                                 |
| ACTRA            | Comisiones, reuniones. Comunicación abierta con todos los Concesionarios. Convenciones y Evento Fin de Año.                                                                                                            |

# Nuestro Órgano de Gobierno

Nuestra estructura de gobernanza está encabezada por los Accionistas, máximo órgano de decisión que delega en el Directorio el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa. A su vez, el Directorio acompaña y supervisa a la gerencia del Concesionario.

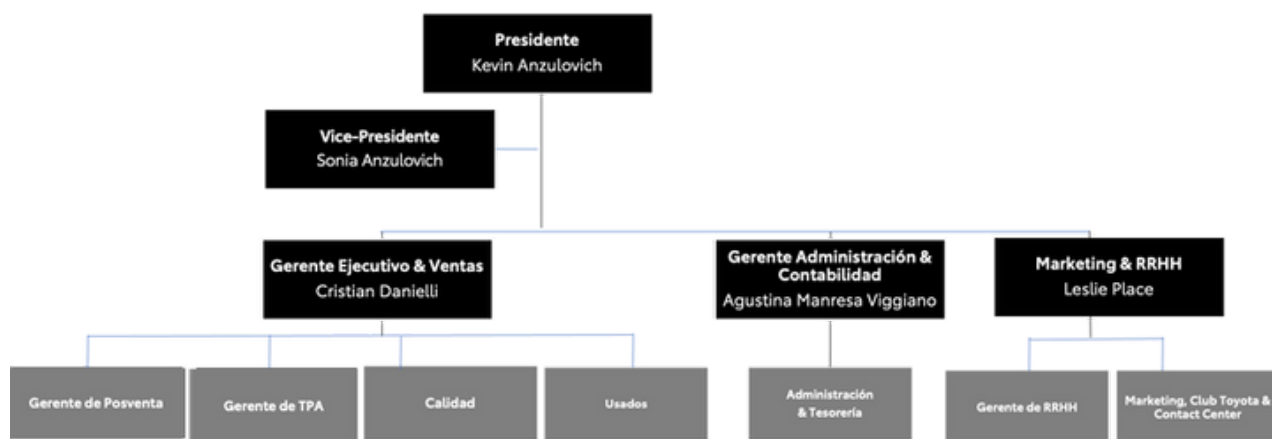


| Nombre                    | Cargo                              | Antigüedad en cargo Directorio (años) | Sexo | Edad |
|---------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|------|------|
| V. Kevin Anzulovich       | Presidente                         | 9                                     | M    | 36   |
| Sonia M. Cabanillas       | Vicepresidente                     | 19                                    | F    | 62   |
| Ivan Anzulovich           | Accionista                         |                                       | M    | 41   |
| Cristian Danielli         | Gerente Ejecutivo                  | 9                                     | M    | 47   |
| Agustina Manresa Viggiano | Gerente Administración y Tesorería | 6                                     | F    | 33   |
| Leslie Place              | Directora de Mkt & RRHH            | 1                                     | F    | 33   |



En Toyota Alianz, la toma de decisiones económicas, ambientales y sociales se realiza siempre considerando a nuestros grupos de interés y analizando de manera exhaustiva los riesgos, contingencias y mecanismos de resguardo disponibles. Los temas relevantes que surgen en las distintas instancias de trabajo son elevados a la Gerencia Ejecutiva y posteriormente al Directorio, donde son discutidos y aprobados para garantizar una gestión transparente, responsable y alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

Es importante destacar que todo el Directorio, incluido el Presidente, desempeña funciones operativas dentro del concesionario, lo que asegura una visión integral del negocio y una mayor cercanía con las necesidades reales de nuestros clientes, colaboradores y la comunidad.



Como se mencionó anteriormente, Toyota Alianz es una empresa familiar, y su Directorio ha sido designado por sus accionistas, la familia Anzulovich, considerando criterios de conocimiento, experiencia, trayectoria dentro de la empresa y formación profesional. El Directorio se reúne dos veces por mes para tratar temas económicos, ambientales y sociales, fortaleciendo así la comprensión y la capacidad de análisis del máximo órgano de gobierno frente a los desafíos actuales y futuros, siempre con el objetivo de promover la mejora continua.

Asimismo, el Presidente mantiene semanalmente una reunión grupal con los Gerentes de las distintas áreas —Ventas, Posventa, Administración, Plan de Ahorro, Marketing, Recursos Humanos y Calidad— en la que se presentan resultados, se comparten logros y se analizan desafíos. A través de este espacio se identifican y elevan las preocupaciones críticas de cada sector, asegurando que lleguen oportunamente al máximo órgano de gobierno para su evaluación y tratamiento.

# Nuestra Cadena de Suministro



No han habido cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro. Hacia fines de 2018 se inauguró en Villa Mercedes el nuevo Concesionario Oficial, adicional al existente en San Luis Ciudad.

También a fines del 2018 se inauguró frente al Concesionario Oficial en San Luis Ciudad un predio destinado a la Venta de Usados Certificados Toyota, Usados Toyota y Multimarca donde en 2019 y 2020 se ha ido desarrollando también un centro de reacondicionamiento de vehículos usados. Durante el año 2022 se amplió la sucursal de Villa Mercedes con un nuevo predio contiguo de Usados y a su vez se comenzó con el proyecto de ampliación de la Posventa en la sucursal de San Luis Ciudad. Como se mencionó anteriormente en 2024 se inició la adecuación de instalaciones al programa de Dealer 2.0 y a su vez se realizó una expansión de instalaciones con nueva sala de entregas y área de Plan de Ahorro y comienzo de nuevo taller de Chapa & Pintura.

Toyota Argentina es y siempre ha sido nuestro principal proveedor. Para otras compras secundarias utilizamos un proceso de selección basado en la cotización con 2 a 4 proveedores y aprobación mediante ordenes de compra de distintos niveles de gerencia, dependiendo de la escala de los montos de compra. Cabe destacar que siempre que podamos priorizamos la compra a proveedores locales.

## Afiliación a Asociaciones



ACARA es la Institución que representa a todos los Concesionarios Oficiales de Automotores en la República Argentina, teniendo por objeto la más amplia vinculación de los asociados para difundir la función del Concesionario en la Comercialización del Automotor y fomentar su desarrollo en el país como factor del progreso económico y social.



Asociación de Concesionarios Toyota de la República Argentina. Es la asociación que representa a todos los Concesionario Oficiales Toyota de la República Argentina.

# Prácticas para la elaboración de Informes

Presentamos nuestro Cuarto Reporte de Sostenibilidad, elaborado bajo la modalidad GRI “Referenciado”. Este informe - de publicación anual - comprende el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, e incluye información cuantitativa de años anteriores o posteriores únicamente con fines comparativos, cuando es necesario para contribuir a la comprensión de la evolución de nuestro desempeño.

Los temas materiales abordados en este reporte fueron definidos por Toyota Argentina para toda su Red de Concesionarios, tomando como referencia el Programa de Desarrollo de RSE para Concesionarios, el análisis de materialidad desarrollado por la terminal automotriz, su Política de Responsabilidad Social, los compromisos de Toyota Motor Corporation y los lineamientos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Este marco nos permite reportar de manera consistente, comparable y alineada con las prioridades estratégicas del sector y de nuestra cadena de valor.

Conforme a lo establecido en los Estados Contables de la Sociedad, la información presentada en el Reporte de Sostenibilidad 2024 abarca la totalidad de las operaciones de Toyota Alianz (AUTORA S.A.).





# Materialidad e Indicadores

GRI define el principio de materialidad de la siguiente manera:

“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”.

|                              |                                                  |        |                                                                                                                |
|------------------------------|--------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PERFIL                       | Perfil de la organización                        | 102-1  | Nombre de la organización                                                                                      |
|                              |                                                  | 102-2  | Actividades, marcas, productos y servicios                                                                     |
|                              |                                                  | 102-3  | Ubicación de la sede                                                                                           |
|                              |                                                  | 102-4  | Ubicación de las operaciones                                                                                   |
|                              |                                                  | 102-5  | Propiedad y forma jurídica                                                                                     |
|                              |                                                  | 102-6  | Mercados servidos                                                                                              |
|                              |                                                  | 102-7  | Tamaño de la organización                                                                                      |
|                              |                                                  | 102-8  | Información sobre empleados y otros trabajadores                                                               |
|                              | Estrategia                                       | 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones                                          |
|                              | Participación de los grupos de interés           | 102-40 | Lista de grupos de interés                                                                                     |
|                              | Gobernanza                                       | 102-18 | Estructura de gobernanza                                                                                       |
|                              | Prácticas para la elaboración de informes        | 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados                                                    |
|                              |                                                  | 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema                                         |
|                              |                                                  | 102-47 | Lista de temas materiales                                                                                      |
|                              |                                                  | 102-48 | Reexpresión de la información                                                                                  |
|                              |                                                  | 102-49 | Cambios en la elaboración de informes                                                                          |
|                              |                                                  | 102-50 | Período objeto del informe                                                                                     |
|                              |                                                  | 102-51 | Fecha del último informe                                                                                       |
|                              |                                                  | 102-52 | Ciclo de elaboración de informes                                                                               |
|                              |                                                  | 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe                                                              |
|                              |                                                  | 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI                                   |
|                              |                                                  | 102-55 | Índice de contenidos GRI                                                                                       |
| ECONÓMICO                    | GRI 201 - DESEMPEÑO ECONÓMICO                    | 201-1  | Valor económico directo generado y distribuido                                                                 |
|                              | GRI 205 ANTICORRUPCIÓN                           | 205-2  | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción                                       |
| AMBIENTAL                    | GRI 302- ENERGÍA                                 | 302-1  | Consumo energético dentro de la organización                                                                   |
|                              |                                                  | 302-3  | Intensidad energética                                                                                          |
|                              | GRI 303- AGUA Y EFLUENTES                        | 303-1  | Interacción con el agua como recurso compartido                                                                |
|                              |                                                  | 303-3  | Extracción de agua                                                                                             |
|                              | GRI 305- EMISIONES                               | 305-1  | Emisiones directas de GEI (alcance 1)                                                                          |
|                              |                                                  | 305-2  | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)                                                     |
|                              | GRI 306- RESIDUOS                                | 306-1  | Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos                                 |
|                              |                                                  | 306-3  | Residuos generados                                                                                             |
|                              | GRI 307- CUMPLIMIENTO AMBIENTAL                  | 307-1  | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental                                                         |
| SOCIAL – PRACTICAS LABORALES | GRI 401- EMPLEO                                  | 401-2  | Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales  |
|                              | GRI 403- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO         | 403-1  | Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo                                                    |
|                              |                                                  | 403-9  | Lesiones por accidente laboral                                                                                 |
|                              | GRI 404 - FORMACIÓN Y ENSEÑANZA                  | 404-1  | Media de horas de formación al año por empleado                                                                |
|                              | GRI 405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | 405-1  | Diversidad en órganos de gobierno y empleados                                                                  |
| SOCIAL – COMUNIDAD           | CLIENTE                                          | propio | Política de calidad, Atención al Cliente, Resolución de Quejas y Reclamos, procedimiento de quejas y reclamos. |
|                              | SEGURIDAD VIAL                                   | propio | Iniciativas que promuevan la seguridad vial                                                                    |
|                              | EDUCACIÓN AMBIENTAL                              | propio | Iniciativas que promuevan la educación ambiental                                                               |
|                              | EDUCACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD                  | propio | Iniciativas que promuevan la educación para la empleabilidad                                                   |
|                              | GRI 413 COMUNIDAD- INVERSIÓN SOCIAL              | 413-1  | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo        |

En 2015, las Naciones Unidas establecieron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción global que propone 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) destinados a abordar los desafíos económicos, sociales y ambientales más urgentes del planeta. Estos objetivos ofrecen un lenguaje común y un marco de trabajo que permite a los países, organizaciones y empresas orientar sus esfuerzos hacia un futuro más justo, inclusivo y respetuoso con el ambiente.

En Toyota Alianz, asumimos el compromiso de contribuir a esta agenda internacional desde el rol que ocupamos como concesionario oficial y como actor económico y social dentro de nuestra comunidad. Entendemos que el sector automotriz tiene un impacto significativo en múltiples dimensiones del desarrollo sostenible, por lo que alineamos nuestras iniciativas empresariales con aquellos ODS donde podemos generar un aporte concreto y medible.

A lo largo de este Reporte de Sostenibilidad, se destacan las acciones, programas y resultados que contribuyen al cumplimiento de estos objetivos, integrando la sostenibilidad en nuestra estrategia de negocio, en nuestros procesos operativos y en la relación con nuestros grupos de interés. Esta aproximación nos permite avanzar hacia una gestión más responsable, transparente y orientada a la mejora continua, reforzando nuestro propósito de generar un impacto positivo en la sociedad y el ambiente.



# AGENDA 2030

Lograr el desarrollo sostenible en un mundo diverso

# DESEMPEÑO ECONÓMICO





En 2024, el mercado automotor argentino experimentó un año de ajustes marcados, con una caída en las ventas de vehículos 0 km respecto al año anterior. Según datos oficiales, los patentamientos cerraron en 414.041 unidades, lo que representa una baja de 7,9% respecto a 2023.

Este escenario sensible fue producto de varios factores macroeconómicos, entre ellos la evolución del tipo de cambio, la inflación y la incertidumbre económica, que influyeron sobre la demanda y la capacidad de compra. Aun así, el mercado siguió cumpliendo un rol central en la economía nacional, dado que la industria automotriz continúa siendo una de las más relevantes del país.

Dentro de un contexto de ajuste, también se destacaron ciertas señales de dinamismo estructural. La flota vehicular circulante llegó a superar los 15,5 millones de unidades a fines de 2024, con una edad promedio de ~14 años. Esto indica que, pese a la caída en unidades nuevas, existe un parque automotor amplio, lo que mantiene la demanda potencial de servicios de mantenimiento, repuestos y posventa — un factor clave de estabilidad para concesionarios.

Adicionalmente, el mercado de vehículos usados mostró un desempeño favorable. En 2024 se observaron volúmenes elevados de transferencias, consolidando una alternativa de movilidad para consumidores ante la contracción del segmento 0 km.

Este contexto desafiante, pero con oportunidades, condiciona las estrategias de negocios de los concesionarios. En ese marco, para una empresa como Toyota Alianz, la adaptación —mediante diversificación de servicios, atención al cliente, posventa, innovación y eficiencia— resulta esencial para mantener la competitividad y la sostenibilidad financiera.

| Unidades Patentadas | 2023    | 2024    | Var.  |
|---------------------|---------|---------|-------|
| Argentina           | 439.161 | 405.359 | -7.7% |
| San Luis            | 3.887   | 3.935   | -2.5% |

\*Información de SIOMAA 2024

| Unidades Patentadas | 2023   | MS       | 2024   | MS       |
|---------------------|--------|----------|--------|----------|
| Toyota en Argentina | 93.953 | 21,2% #1 | 84.774 | 20,9% #1 |
| Toyota en San Luis  | 1.056  | 25,4% #1 | 928    | 24,2% #1 |

En lo particular, 2024 fue un año positivo para Toyota en Argentina, especialmente en términos de consolidación de su liderazgo histórico en el mercado. La compañía finalizó el año siendo, una vez más, líder en Ventas, Producción y Exportación, manteniendo su posición de referencia dentro de la industria automotriz nacional.

Por cuarto año consecutivo, Toyota se ubicó como la marca más elegida por los argentinos, alcanzando un Market Share del 20,9%, lo que equivale a 84.774 patentamientos y una diferencia de +18.800 unidades respecto del segundo competidor del mercado. Este resultado confirma la solidez de su estrategia comercial, la calidad de sus productos y la confianza sostenida de los clientes. En San Luis, este liderazgo se ve aún más marcado cerrando con una participación de Market Share de 24,2% - 8,62% por encima del segundo competidor. A su vez en San Luis, 4 modelos Toyota se posicionaron dentro del Top 10 Ranking de Patentamientos: Hilux, Yaris (#5), Corolla Cross (#7) y Corolla (#9).

Asimismo, por 19° año consecutivo, la Toyota Hilux se consolidó como la pick-up más vendida del país, reflejo del esfuerzo coordinado de todas las áreas involucradas en la operación y de una propuesta de valor que combina robustez, confiabilidad y desempeño en diversos entornos. En San Luis, la Hilux fue incluso el vehículo más patentado: 388 unidades patentadas (10,14% MS).

Un hito destacado del año fue el inicio del ensamble local de la Toyota Hiace en Argentina, en sus versiones L2H2 y Commuter, fortaleciendo la integración industrial del país, ampliando la oferta de vehículos comerciales y reafirmando el compromiso de Toyota con el desarrollo productivo nacional.



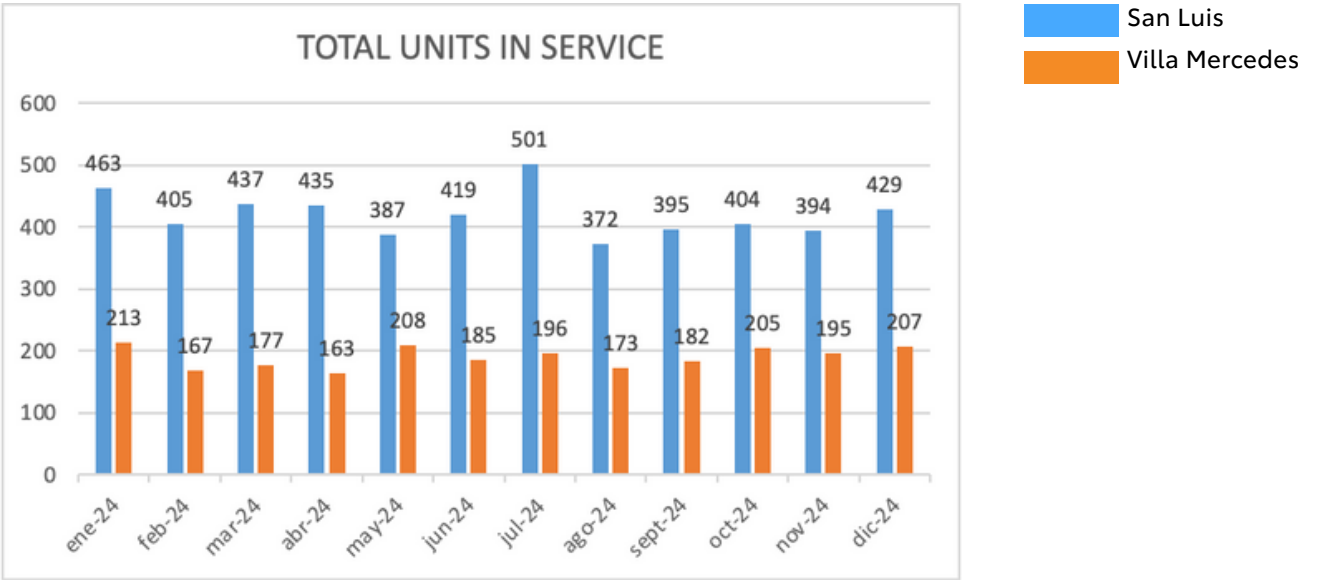
En lo que respecta a Toyota Alianz, 2024 fue un año de grandes esfuerzos en la compra de unidades, en el marco de una estrategia de crecimiento sostenido y de acompañamiento a la demanda local. Estos esfuerzos se reflejaron no solo en un mayor market share en la provincia respecto del promedio nacional, sino también en los índices de sobrecumplimiento de los objetivos comerciales establecidos a comienzos del año en conjunto con Toyota Argentina en un 118%. Estos resultados consolidan nuestra posición competitiva y evidencian la capacidad estratégica y operativa del concesionario para adaptarse a los desafíos del mercado.

| Modelo        | Plan 2024  | Rdo Total    | % Dlr.      | % Red       | Rdo. Conv  | % Conv.     | Rdo. VE  | % VE      | Rdo. TPA   | % TPA       | Rdo. KIN |
|---------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|-------------|----------|-----------|------------|-------------|----------|
| HILUX         | 344        | 455          | 132%        | 96%         | 392        | 176%        | 1        | 2%        | 61         | 103%        | 1        |
| SW4           | 53         | 61           | 115%        | 103%        | 59         | 123%        | 1        | 25%       | 1          | 100%        | 0        |
| COROLLA       | 112        | 109          | 97%         | 102%        | 65         | 103%        | 0        | 0%        | 44         | 94%         | 0        |
| COROLLA CROSS | 142        | 164          | 115%        | 104%        | 118        | 107%        | 2        | 67%       | 44         | 152%        | 0        |
| YARIS         | 212        | 224          | 106%        | 97%         | 135        | 106%        | 0        | 0%        | 87         | 114%        | 2        |
| HIACE         | 14         | 22           | 157%        | 122%        | 22         | 169%        | 0        | 0%        | 0          | 0%          | 0        |
| CBU           | 0          | 0            | 0%          | 0%          | 0          | 0%          | 0        | 0%        | 0          | 0%          | 0        |
| RAV4          | 0          | 0            | 0%          | 0%          | 0          | 0%          | 0        | 0%        | 0          | 0%          | 0        |
| LEXUS         | 0          | 0            | 0%          | 0%          | 0          | 0%          | 0        | 0%        | 0          | 0%          | 0        |
| OTROS         | 0          | 1            | —           | —           | 0          | —           | 0        | —         | 1          | —           | 0        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>877</b> | <b>1.036</b> | <b>118%</b> | <b>100%</b> | <b>791</b> | <b>135%</b> | <b>4</b> | <b>5%</b> | <b>238</b> | <b>112%</b> | <b>3</b> |



Otro aspecto a destacar fue la venta de **Usados** vendiendo 325 Usados de los cuales 101 fueron Usados Certificados Toyota lo cual representa un 31% de las ventas (y un sobrecumplimiento del 122% del objetivo planteado a inicios del año).

En el área de **Posventa** por su parte registró un total de unidades servidas de 5.041 en San Luis y 2.272 en Villa Mercedes.



# DESEMPEÑO AMBIENTAL



En Toyota Alianz asumimos el compromiso de gestionar nuestras operaciones con una mirada integral sobre el impacto ambiental, alineando nuestras acciones con los lineamientos globales de la marca y con los estándares ambientales promovidos en la Argentina. En este sentido, el **Desafío Ambiental Toyota 2050** constituye el marco estratégico que guía nuestra gestión. Este desafío, impulsado por Toyota Motor Corporation, establece seis metas ambientales de largo plazo orientadas a alcanzar una sociedad libre de emisiones y a reducir significativamente los impactos ambientales a lo largo de todo el ciclo de vida de los vehículos. Sus principales ejes abarcan la reducción de CO<sub>2</sub>, el uso eficiente de recursos, la movilidad sostenible, la economía circular, la conservación de ecosistemas y la transición hacia operaciones más limpias y responsables.

## DESAFÍO MEDIOAMBIENTAL TOYOTA 2050



En línea con esta visión global, en Argentina los concesionarios oficiales avanzamos bajo los lineamientos del **Programa EcoDealer**, una iniciativa diseñada para promover prácticas sostenibles en los puntos de venta y servicios de la Red Toyota. Este programa evalúa y acompaña a los concesionarios en la implementación de acciones que mejoran el desempeño ambiental en áreas clave como la eficiencia energética, la gestión integral de residuos, la reducción de emisiones, el uso responsable del agua, la seguridad operativa y la incorporación de tecnologías más eficientes en los procesos diarios. El objetivo es asegurar que cada concesionario evolucione hacia un modelo de gestión ambiental más moderno, eficiente y bajo en impacto.

Estas dos iniciativas - el Desafío Ambiental Toyota 2050 y el Programa EcoDealer - constituyen los pilares de nuestra estrategia ambiental. A lo largo de este capítulo presentamos los avances, indicadores y acciones implementadas durante 2024, reafirmando nuestro compromiso con una operación responsable, orientada a la mejora continua y al desarrollo sostenible de nuestra comunidad y del sector automotor.



## Certificación **ISO 14.001**

Nuestro concesionario cuenta con la certificación ISO 14.001 en ambas sucursales, lo que respalda formalmente nuestro compromiso con una gestión ambiental responsable y sistemática. La sucursal San Luis mantiene esta certificación desde 2008, convirtiéndose en una de las pioneras dentro de la Red Toyota Argentina, mientras que la sucursal Villa Mercedesse encuentra certificada desde 2020, consolidando así la misma línea de trabajo en ambas operaciones.

La norma ISO 14.001 es un estándar internacionalmente reconocido para la implementación de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) eficaces. Su objetivo es ayudar a las organizaciones a gestionar de manera integral sus impactos ambientales, mejorar su desempeño, optimizar el uso de recursos y avanzar hacia prácticas más sostenibles en todas las etapas del proceso operativo.

El período de validez de cada certificación es de tres años, durante los cuales se realizan auditorías de seguimiento anuales y una recertificación completa al finalizar cada ciclo. Este proceso de evaluación continua asegura el cumplimiento permanente de los requisitos de la norma y promueve la mejora continua en nuestros procedimientos, controles e indicadores ambientales.



## Cumplimiento Ambiental

En Toyota Alianz asumimos con responsabilidad el compromiso de gestionar nuestras operaciones con el menor impacto posible sobre el ambiente, alineados tanto al Desafío Ambiental Toyota 2050 como a los lineamientos del Programa EcoDealer y nuestro Sistema Integrado de Gestión Ambiental, certificado bajo la Norma ISO 14.001.

En este sentido, el cumplimiento ambiental constituye un eje central de nuestra estrategia operativa. Trabajamos activamente para monitorear nuestros impactos, identificar oportunidades de mejora y asegurar que todas nuestras prácticas estén en conformidad con los requisitos legales, los estándares corporativos y los compromisos asumidos con nuestros grupos de interés.

Como parte de este enfoque, realizamos un seguimiento sistemático de nuestros principales indicadores ambientales, incluyendo consumo eléctrico, consumo de agua y gestión de residuos. Estas mediciones nos permiten evaluar el desempeño, implementar acciones correctivas y avanzar hacia una operación cada vez más eficiente, responsable y alineada a la mejora continua.

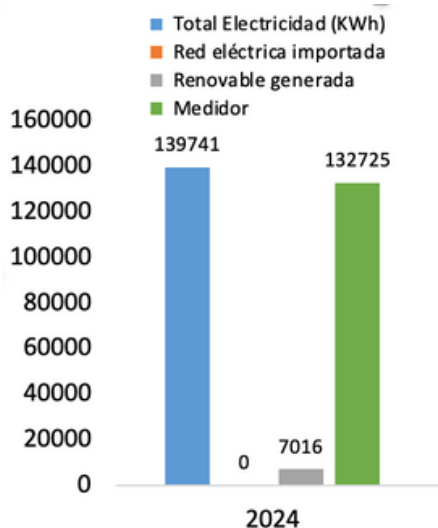
A continuación, se presentan los resultados correspondientes al año 2024 y las acciones desarrolladas para fortalecer nuestro desempeño ambiental.

### ENERGÍA

La gestión responsable de la energía es un eje fundamental de nuestro desempeño ambiental. En Toyota Alianz realizamos un seguimiento continuo de nuestro consumo eléctrico, con el objetivo de identificar oportunidades de eficiencia y reducir nuestro impacto ambiental.

A lo largo de los años implementamos diversas acciones orientadas a la optimización del uso de energía, entre ellas la instalación de luminarias LED en ambas sucursales, la colocación de sensores de movimiento en baños y áreas de baja circulación, y la programación de horarios automáticos de encendido y apagado tanto para luminarias como para cartelería exterior.

Además, reforzamos la concientización interna a través de cartelería informativa, incluyendo recomendaciones para el uso responsable de los aires acondicionados y otros equipos eléctricos. Estas iniciativas contribuyen a un consumo más eficiente, reducen costos operativos y fortalecen nuestro compromiso con una gestión ambientalmente responsable.



Hacia fines de 2023 instalamos 70 paneles solares en Villa Mercedes y luego en 2024 se avanzó con la instalación de 24 paneles solares en San Luis. Este proyecto representó un hito significativo en nuestra estrategia de eficiencia energética y reducción del impacto ambiental, marcando el inicio de una transición hacia fuentes de energía más limpias y renovables dentro de nuestras operaciones.

La incorporación de energía solar no solo contribuye a disminuir el consumo eléctrico proveniente de la red, sino que también fortalece nuestro compromiso con el Desafío Ambiental Toyota 2050, al promover una operación más sustentable y alineada a las mejores prácticas ambientales del sector automotriz.





## Promoción y Comercialización de **Vehículos Híbridos**

En línea con los compromisos ambientales establecidos por Toyota a nivel global y con nuestro objetivo de impulsar una movilidad más limpia y eficiente, desde Toyota Alianz promovemos activamente la difusión, comercialización y adopción de vehículos híbridos eléctricos. Estos modelos, que combinan un motor naftero con uno eléctrico autorrecargable, permiten reducir significativamente el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub>, contribuyendo de manera directa al cuidado del ambiente.

A lo largo de 2024 continuamos fortaleciendo esta estrategia, poniendo a disposición de nuestros clientes una oferta cada vez más amplia de vehículos híbridos Toyota, junto con asesoramiento especializado y acciones de educación ambiental orientadas a explicar los beneficios de la tecnología híbrida. Nuestro equipo comercial y técnico trabaja diariamente para garantizar que más usuarios conozcan y experimenten las ventajas de esta tecnología, que incluye menor impacto ambiental, mayor eficiencia energética y una experiencia de manejo más silenciosa y confortable.

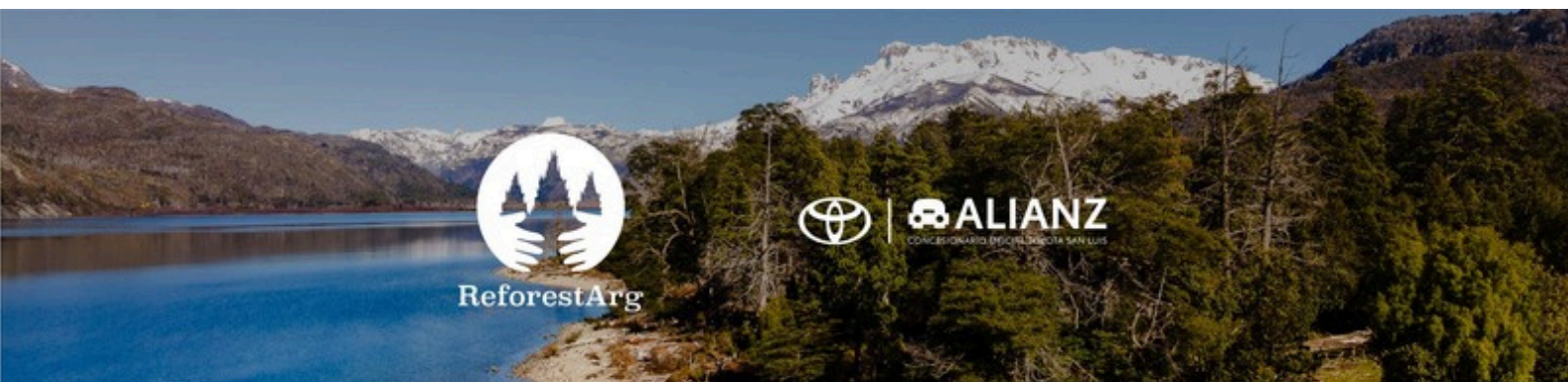
Este compromiso se refleja no solo en la venta creciente de modelos híbridos, sino también en el rol activo que asumimos como concesionario para contribuir a los objetivos de descarbonización del Desafío Ambiental Toyota 2050, acompañando al país en la transición hacia una movilidad más sostenible. En Toyota Alianz entendemos que fomentar esta adopción es una parte esencial de nuestro aporte ambiental y un pilar clave en la construcción de un futuro más responsable y eficiente para toda la comunidad.





Desde 2022, Toyota Alianz forma parte de la red de aliados de ReforestArg, una organización dedicada a la restauración ecológica y la recuperación de bosques nativos en distintas regiones del país. A través de esta alianza, contribuimos de manera activa a la reforestación y regeneración de ecosistemas, fortaleciendo nuestro compromiso con la acción climática y la conservación de la biodiversidad.

Nuestra participación en ReforestArg nos permite sumar esfuerzos concretos para combatir la deforestación, promover la absorción de CO<sub>2</sub>, y favorecer la protección de especies y recursos naturales. Este aporte se integra a nuestra estrategia ambiental y complementa las metas del Desafío Ambiental Toyota 2050, reforzando nuestro rol como empresa que actúa responsablemente frente al cambio climático y el cuidado del ambiente.



## Alianza para la restauración de los bosques nativos

Gracias a su gran ayuda en 2024 lograremos:



Cosechar 17.000  
semillas de árboles nativos.



Cultivar 850  
plantines en el vivero.



Generar empleo  
para viveristas.



Plantar 850 árboles  
en un bosque incendiado.



Compensar 255  
toneladas de CO<sub>2</sub>.



Generar empleo para  
restauradores de bosques locales.

¡Para llegar a nuestro gran objetivo de 150.000 nuevos árboles plantados!

## Un resumen de nuestra **Política Integrada de Seguridad, Salud y Medio Ambiente**



En Toyota Alianz (AUTORA S.A.) asumimos el compromiso de gestionar nuestras operaciones de manera segura, responsable y respetuosa con el ambiente. Como concesionario oficial Toyota dedicado a brindar soluciones de movilidad desde 2005, reconocemos los riesgos laborales y el impacto ambiental asociados a nuestras actividades y trabajamos para prevenirlos y mitigarlos.

Contamos con un Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Salud y Medio Ambiente, implementado bajo los lineamientos de las Normas ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, que impulsan la mejora continua de nuestro desempeño en estas áreas.

La Alta Dirección se compromete a:

- Cumplir la legislación aplicable y los compromisos asumidos con nuestras partes interesadas.
- Proveer condiciones de trabajo seguras y saludables, gestionando los riesgos mediante su identificación, evaluación y control.
- Planificar con una visión integral, considerando el contexto interno y externo para anticipar riesgos y oportunidades.
- Establecer objetivos y metas ambientales y de seguridad, orientados a prevenir incidentes y reducir la contaminación.
- Promover el uso eficiente de los recursos naturales, impulsando la reducción, reutilización y reciclaje de residuos.
- Capacitar y concientizar al personal en prácticas seguras y sostenibles.
- Revisar periódicamente el Sistema Integrado, asegurando su mejora continua y su adecuación a los cambios del negocio.
- Fomentar la participación activa, el diálogo y la conciencia ambiental y de seguridad entre trabajadores y partes interesadas.
- Comunicar y difundir esta política a todo el personal y al público general.
- Este compromiso guía nuestra gestión diaria y nos permite avanzar hacia una operación más segura, eficiente y sostenible, en beneficio de nuestros colaboradores, clientes y la comunidad.

Versión completa en: [www.toyotaaliansz.com/sustentabilidad](http://www.toyotaaliansz.com/sustentabilidad)



# DESEMPEÑO SOCIAL



En Toyota Alianz creemos que el desarrollo del capital humano es la base de todo crecimiento sostenible. Por ello, invertimos continuamente en la capacitación y formación de nuestro equipo, fortaleciendo sus competencias y ampliando los programas de beneficios que acompañan su bienestar integral. Promovemos una cultura basada en los principios de Kaizen (mejora continua) y Genchi Genbutsu (ir y ver en el lugar donde ocurren las cosas), valores que impulsan a cada colaborador a buscar soluciones, innovar y brindar un soporte de excelencia a nuestros clientes.

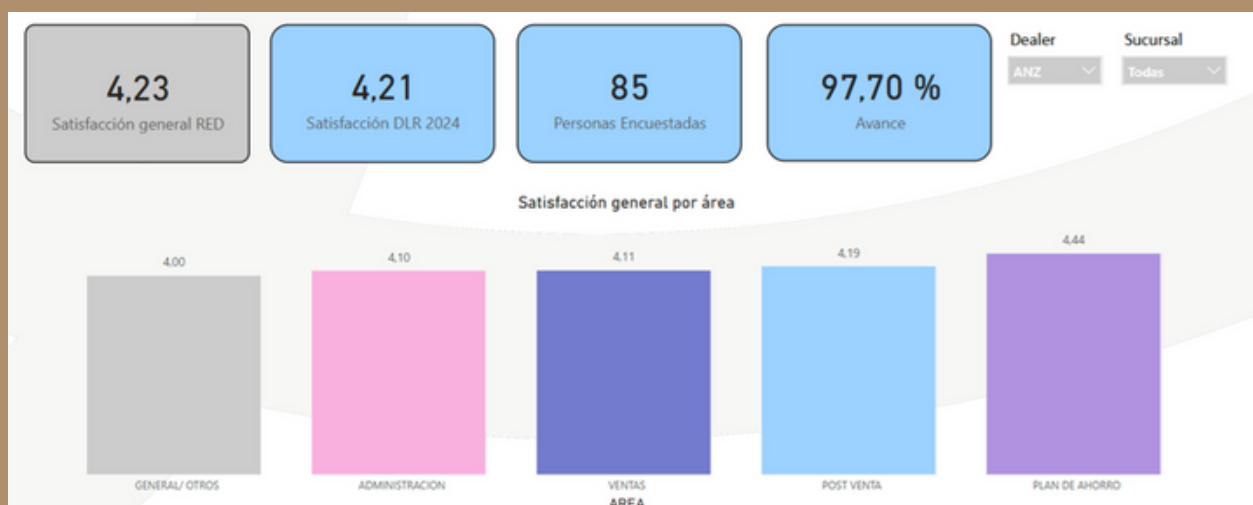
Asimismo, fomentamos un diálogo abierto, franco y transparente en todos los niveles de la organización, entendiendo que la participación y la comunicación efectiva son esenciales para construir entornos laborales saludables, colaborativos y orientados al desarrollo de las personas. Este enfoque constituye el núcleo de nuestra estrategia social y guía las acciones presentadas en este capítulo.

Nuestro programa de Bienestar alcanza a todos nuestros colaboradores. Este programa se renueva frecuentemente con el fin de dar respuesta a las necesidades de los colaboradores y lograr un balance entre la vida personal y la laboral.

- Medio día libre por cumpleaños y festejo con torta.
- Descuentos en 0km (incluye Repuestos, Accesorios y elementos de la Boutique) y Usados Multimarca.
- Planes de ahorro con descuentos para empleados.
- Medicina prepaga para los colaboradores no incluidos en la obra social sindical.
- Descuentos en empresas aliadas: farmacia, tintorería, telefonía, seguro, ropa, clases de inglés y más.
- Obsequios en fechas especiales como Día del Padre, Día de la Mujer, Día del Niño, etc. Caja Navideña.
- Reuniones y eventos como Fiesta de Fin de Año, Cenas por Alcances de Objetivos o reconocimientos especiales.



# Satisfacción Laboral



Cada año, entre los meses de diciembre y enero, Toyota Argentina realiza una encuesta de clima laboral en la que participan de manera anónima todos los colaboradores del concesionario. En 2024, Toyota Alianz obtuvo una puntuación de 4,21, un resultado alineado con el promedio de la Red y que refleja un nivel de satisfacción general estable dentro de la organización.

A partir de este diagnóstico identificamos diversas oportunidades de mejora que orientarán nuestras acciones durante 2025, enmarcadas en un nuevo programa de Workplace Improvement. Este programa incluye el lanzamiento de una herramienta de Evaluación de Desempeño, iniciativas para mejorar las condiciones de trabajo - particularmente aquellas afectadas temporalmente por el impacto de la obra edilicia, un análisis de competitividad salarial, y un plan ampliado de capacitaciones complementarias a las brindadas por Toyota Argentina. Estas capacitaciones se enfocarán en el desarrollo de habilidades clave como comunicación efectiva, manejo de conversaciones difíciles, liderazgo y otros aspectos relevantes para fortalecer la experiencia laboral y el desarrollo profesional de nuestro equipo.



Guiados por los principios del Toyota Way, en Toyota Alianz promovemos el desarrollo de los talentos de nuestros colaboradores a través de un programa educativo basado en el on-the-job training, que combina aprendizaje práctico, acompañamiento y mejora continua en el lugar de trabajo.

### **Cursos de Inducción:**

Estos programas introducen a los nuevos colaboradores en la filosofía Toyota, así como en nuestras normas de calidad, seguridad, medio ambiente y en los principios de Kaizen (mejora continua), proporcionando las bases para un desempeño alineado a nuestra cultura organizacional.

### **Capacitación de Vendedores y Técnicos de Posventa:**

En conjunto con Toyota Argentina, implementamos un plan anual de capacitación destinado a fortalecer las competencias técnicas y comerciales de nuestro equipo, asegurando estándares elevados de atención y servicio en todas las áreas del concesionario.

### **Equipo Kaizen:**

Cada año formamos un Equipo Kaizen integrado por voluntarios de todas las áreas, quienes identifican oportunidades de mejora dentro del concesionario y trabajan en su resolución. Aplicando los principios de Mejora Continua y Genchi Genbutsu (ir y ver en el lugar de los hechos), el equipo analiza procesos reales y propone soluciones que optimizan la eficiencia, la calidad y la experiencia tanto del cliente como de los colaboradores.



## EducAnz

Uno de los pilares de trabajo con la comunidad es mejorar la empleabilidad de jóvenes y adultos, desde y en colaboración con la educación.

- Se diseñan programas junto con autoridades educativas donde se enseña acerca de la cultura de trabajo de Toyota.
- Se educa acerca de las nuevas tecnologías en el sector automotriz como la tecnología híbrida.
- Se desarrollan para ello jornadas teóricas en las Escuelas Técnicas o Escuelas Secundarias y luego prácticas en jornadas donde visitan el Concesionario.

Se lanzó una convocatoria a través de las RRSS para poder ofrecer/ extender nuestro programa EducAnz a mayor cantidad de escuelas técnicas en la Provincia de San Luis. Nuestro objetivo también consistió en poder ofrecer a modo de cierre una pasantía de verano a estudiantes de secundario de escuelas técnicas.

A su vez, se mantuvo nuestra alianza con la escuela técnica N15 Agustín Mercau de Villa Mercedes para que nuevamente puedan presentar un equipo de estudiantes que puedan presentarse en el Desafío EcoYPF en el mes de Noviembre en Buenos Aires y coordinar para que en el mismo viaje puedan realizar una visita a fábrica de Toyota.





F.I.L.S.E.

En 2024, Toyota Alianz fortaleció su compromiso con el desarrollo social de la provincia al establecer una alianza con FILSE (Fundación Iberoamericana para la Soberanía Económica), una ONG local de San Luis independiente que trabaja para empoderar a las personas y promover la educación financiera con un foco importante en eventos especializados para mujeres.

En Junio de 2024 fuimos parte del evento de “Mujeres de Negocio” un espacio diseñado para empedrar a mujeres empresarias y brindarles el apoyo necesario para expandirse.

En Octubre de 2024 fuimos sede del 2do Encuentro de Inversiones & Financiamiento como potenciadores para las mujeres de negocios donde participaron más de 50 mujeres empresarias y emprendedoras.





# CALIDAD

## Nuestro Enfoque de Calidad y Vocación por el Cliente

En Toyota Alianz, la Calidad y el Compromiso hacia el Cliente constituyen pilares fundamentales de nuestra filosofía de trabajo. Nuestro equipo comparte un mismo propósito: el cliente siempre es primero, y cada acción que llevamos adelante está orientada a ofrecer una experiencia de excelencia en cada interacción, tanto en el área de Ventas como en Posventa.

Este enfoque se sostiene en una convicción profundamente arraigada en nuestra cultura organizacional: estamos para servir al cliente y acompañarlo en todo su ciclo de relación con la marca, garantizando atención personalizada, procesos eficientes y respuestas oportunas a sus necesidades.



## Evaluación de la Satisfacción del Cliente

La búsqueda de la mejora continua, uno de los principios esenciales del sistema Toyota, se expresa en la evaluación constante del nivel de satisfacción de nuestros clientes. Para ello, combinamos herramientas de medición internas con los instrumentos oficiales implementados por Toyota Argentina, lo que nos permite contar con información precisa, confiable y comparativa respecto al desempeño de la Red.

### Herramientas de Evaluación de Toyota Argentina

#### **SSI – Sales Satisfaction Index**

Evalúa la satisfacción del cliente a lo largo de todo el proceso de venta del vehículo, considerando la calidad de la atención del vendedor, la claridad en la explicación del producto, la gestión administrativa, la experiencia de entrega y el seguimiento posterior.

#### **CSI – Customer Satisfaction Index**

Mide la satisfacción de los clientes en Posventa, particularmente durante la realización del servicio técnico. Analiza aspectos como la atención del asesor de servicio, la explicación del trabajo realizado, el costo, la calidad del lavado, los tiempos y la confianza en el proceso.

#### **FIR – Fix It Right**

Indicador clave de calidad técnica en Posventa, que evalúa la eficacia de las reparaciones y el cumplimiento del principio de “reparar bien desde la primera vez”, asegurando el cuidado del vehículo y la satisfacción del cliente.

## Encuestas de Calidad Interna

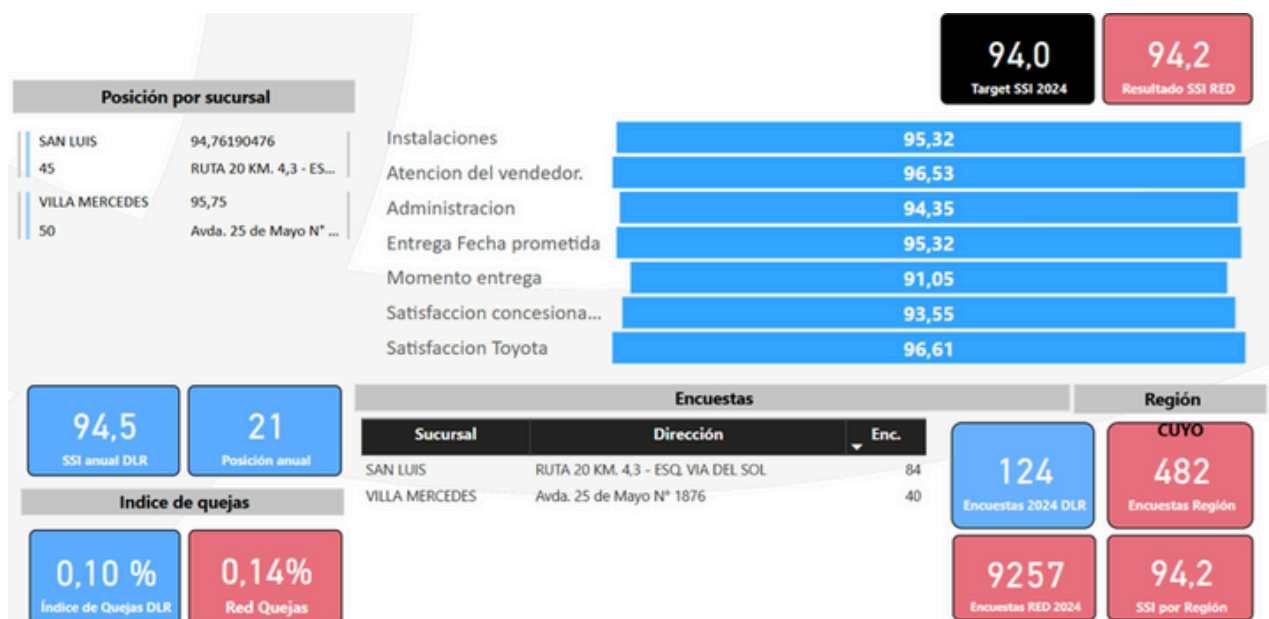
Además de las evaluaciones realizadas por Toyota Argentina, en Toyota Alianz implementamos encuestas propias para obtener un diagnóstico aún más cercano y preciso:

#### **Encuestas presenciales de Entrega:**

Aplicadas al momento en que el cliente retira su unidad 0 km o su vehículo de taller, permitiendo medir la experiencia inmediata de atención.

#### **Encuestas telefónicas realizadas por el Contact Center:**

Dirigidas a clientes de Ventas, Posventa y también a quienes participaron del proceso comercial pero no concretaron la compra (Encuesta de No Compra). Esto nos brinda una perspectiva integral tanto de las fortalezas como de las oportunidades de mejora.



En el cuadro superior se observa que Toyota Alianz se encuentra por encima del promedio de la Red en el **Índice de Satisfacción del Cliente**. No obstante, identificamos una oportunidad de mejora especialmente en el momento de la entrega del vehículo, por lo que estamos trabajando en diversas contramedidas para optimizar esta instancia clave de la experiencia del cliente. Entre ellas, se destaca la **inauguración del nuevo salón de entregas exclusivo** en la sucursal de San Luis Ciudad, diseñado para brindar un entorno más cómodo, eficiente y personalizado.



## Compromiso Interno de Ética, Anti Soborno y Anti Corrupción

En Toyota Alianz asumimos un compromiso firme e innegociable con la integridad, la transparencia y la conducta ética en todas nuestras operaciones. Entendemos que actuar correctamente es la base de la confianza que construimos con nuestros clientes, colaboradores, proveedores, instituciones y la comunidad.

Por ello, rechazamos de manera absoluta cualquier forma de soborno o corrupción, ya sea directa o indirecta, y no aceptamos prácticas que puedan comprometer nuestros valores o afectar negativamente la reputación de nuestra organización. Ningún objetivo comercial, beneficio personal o presión externa justifica desviarnos de este principio.

Nos comprometemos a:

- Cumplir las leyes y regulaciones vigentes relacionadas con integridad, ética, competencia leal y prevención del soborno.
- No ofrecer, solicitar, aceptar ni facilitar pagos indebidos, regalos inapropiados, favores o beneficios de cualquier naturaleza.
- Reportar de manera segura y responsable cualquier sospecha o situación que contravenga nuestras políticas éticas, promoviendo una cultura de apertura y confianza.
- Actuar con honestidad y profesionalismo en cada decisión y cada relación comercial.
- Capacitarnos de forma continua para fortalecer el entendimiento de nuestros estándares de integridad y el cumplimiento de las normas corporativas.
- Cada integrante de Toyota Alianz es responsable de proteger estos valores. La integridad no es solo una norma: es la forma en que elegimos trabajar todos los días, construyendo una empresa sólida, confiable y sostenible para las futuras generaciones.





# Agradecimientos

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a **Toyota Argentina**, cuyo liderazgo y visión nos inspiran a elevar continuamente nuestros estándares y a avanzar en nuestra misión de construir un futuro más sustentable. Queremos realizar una mención especial para el equipo de Sustentabilidad y su acompañamiento a lo largo de todos el año.

A nuestros **colaboradores**, gracias por su dedicación, esfuerzo y pasión que nos permiten superar desafíos, crecer como equipo y materializar nuestras metas. Ustedes son el motor de nuestra empresa y los verdaderos embajadores de los valores Toyota.

Finalmente, a nuestra **comunidad**, gracias por confiar en nosotros y por ser parte fundamental de este camino. Su apoyo y cercanía nos motivan a seguir trabajando con responsabilidad social, generando oportunidades y cuidando el entorno que compartimos.

En nombre de todo el equipo de **Toyota Alianz**, reafirmamos nuestro compromiso de continuar trabajando **juntos por un futuro mejor**.





**ALIANZ**

CONCESIONARIO OFICIAL TOYOTA SAN LUIS

# Contactanos

Por cualquier consulta o dudas  
acerca de nuestro reporte.

## Web

[www.toyotaalianz.com](http://www.toyotaalianz.com)

---

## Teléfono

2665018102

---

## Email

[info@grupoanz.com](mailto:info@grupoanz.com)





Ruta 20 Km 4, San Luis - 266 424 5494  
Av. 25 de Mayo 1876, Villa Mercedes - 2657 66 8111  
**[www.toyotaalianz.com](http://www.toyotaalianz.com)**